



# Número 15

Diciembre 2008

*Psicología del trabajo*

## Editorial

Carolina Judith Moll Cerizola

*Consejera Ulapsi Uruguay*

*Universidad Católica del Uruguay - U.C.U.*

## A subjetividade do servidor público constituída na relação com o estado e a sociedade

Nanci Fonseca Gomes

*Universidade Metodista de São Paulo (Brasil)*

## Trabalhadoras brasileiras e a relação com o trabalho: trajetórias e travessias

Glaucia de Lima D'Alonso

Orientadora: Maria Luiza Gava Schmidt

*Universidade Estadual Paulista (Brasil)*

## Los nada incluido. La gestión de Recursos humanos en la hostelería "all inclusive"

Manuel Calviño

*Universidad de La Habana (Cuba)*

## Autoconcepto laboral y compromiso. Estudio longitudinal de las transformaciones de la valoración de sí y las expectativas del trabajo elegido

Graciela L. Filippi

Liliana E. Ferrari

*Universidad de Buenos Aires (Argentina)*

## Subjetividade e acidente de trabalho no contexto contemporâneo

Noemi Bandeira

Wilka Coronado Antunes Dias

Maria Luiza Gava Schmidt

*Departamento de Psicologia Experimental e do Trabalho*

*UNESP – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Brasil)*

## El desarrollo del pensamiento lateral en las organizaciones

David Max Olivares Álvares

Paola Maritza Oroza Choquetilla

*Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia (Bolivia)*

## Psicoanálisis en la sociedad actual. Violencias y abusos laborales

Elina Aguiar

*U N de Mar del Plata*

*Instituto de Configuraciones Vinculares de la AAPPG (Argentina)*

## La Psicología Laboral y de las Organizaciones. Una mirada desde los 90´ en Cuba

Maiky Díaz Pérez

Facultad de Psicología. Universidad de La Habana (Cuba)

## Psicologia social do trabalho e cotidiano: a vivência de trabalhadores em diferentes contextos micropolíticos

Leny Sato

Marcia Hespanhol Bernardo

Fábio de Oliveira

*Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (Brasil)*

## Análise Fatorial da Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT)

Fermino Fernandes Sisto

Makilim Nunes Baptista

Acácia Aparecida Angeli dos Santos

Ana Paula Porto Noronha

*Universidade São Francisco, Itatiba-SP (Brasil)*

## **Apoio social, saúde e trabalho: uma breve revisão**

**Ilva Santana Santos Fonseca**

**Samara Bruno Moura**

*Universidade Estadual de Feira de Santana (Brasil)*

---

### **Dictaminadores**

**Fernando Arias Galicia (*México*)**

**Jorge Haquim (*Argentina*)**

**Patricia Bonet (*Uruguay*)**

## Editorial

Carolina Judith Moll Cerizola

*Consejera Ulapsi Uruguay*

*Universidad Católica del Uruguay - U.C.U.*

Hace ya un tiempo que comenzamos a pensar con un grupo de colegas latinoamericanos en emprender el desafío de tener un número temático de la revista de ULAPSI sobre psicología del trabajo, desde nuestra perspectiva latinoamericana. Hoy es una realidad este número temático. Si bien en un inicio se pensó en focalizarlo hacia los aspectos psicosociales del trabajo, luego se entendió que quizás fuera necesario mostrar en este primer número un espectro más amplio sobre las intervenciones y experiencias de los colegas en el mundo del trabajo. Es así que llegamos a reunir once trabajos sobre el trabajo, el trabajador, la organización, la salud y nuestras diversas formas de participación: psicología del trabajo, de las organizaciones y laboral. Múltiples denominaciones, múltiples enfoques, un abanico con muchas posibilidades de abordaje.

Las diferentes ópticas, metodologías, planteos y análisis que apreciamos en los trabajos, constituyen un material muy rico en experiencias, en miradas y en aportes a nuestra ciencia; destacamos artículos en los cuales prima la teoría, investigaciones, muestras del desempeño diario y de la propia práctica profesional.

Esta riqueza y diversidad quizás esté fundada en la importancia que el trabajo ha tenido, tiene y tendrá para el hombre, sobre todo para el contemporáneo; quien vive y padece la centralidad del trabajo cotidianamente

El trabajo ha sido, a lo largo de la historia, un aspecto fundamental en la vida del ser humano; desde vivirlo como un castigo, hasta constituirse en un organizador de su tiempo, generando estatus, identidad, placer y también sufrimiento para el hombre trabajador.

Hoy la realidad de los trabajadores latinoamericanos no escapa a la complejidad del mundo en el cual desarrollamos nuestras actividades; la globalización, el desarrollo de las tecnologías de la información, la precarización laboral y los cambios en las organizaciones, constituyen sin lugar a duda, variables que debemos tener en cuenta a la hora de tratar de comprender esta nueva sociedad del trabajo en la cual estamos inmersos. Nuevas modalidades organizacionales que tienen sus consecuencias directas en la subjetividad de quienes día a día trabajan y también en aquellos que son trabajadores sin trabajo. Es en este contexto que se ponen en juego las adaptaciones creativas, los recursos internos, las competencias, las habilidades de los hombres y mujeres en este nuevo orden del mundo del trabajo. Y es en este mismo contexto – tecnificado, informatizado, cambiante – en el cual los psicólogos desempeñamos nuestra profesión, investigamos, nos acercamos a las empresas y a la vida de los trabajadores; sin olvidarnos que nosotros mismos somos trabajadores.

Es en este sentido amplio que hemos reunido experiencias diversas de colegas de cuatro países de Latinoamérica, en un ámbito de desempeño que ha ido creciendo en cuanto a las demandas; demandas de las empresas, de los trabajadores, de los sindicatos, de cooperativas, en todas las múltiples y diferentes formas en que los trabajadores se han ido organizando. Da cuenta por ende de los aportes que desde la psicología podemos realizar; también del crecimiento y de la diversidad de enfoques;

Nuestro agradecimiento a los autores, no sólo por apoyar esta iniciativa, sino también por compartir sus ideas, planteos, experiencias y saberes. De igual manera a quienes han dedicado su tiempo al dictaminar los trabajos. Sin los aportes de ambos, este número temático no hubiera existido. Y los invitamos a ir preparando artículos para en poco tiempo, poder compartir nuevas intervenciones en este ámbito.

Carolina Judith Moll Cerizola

*Consejera Ulapsi Uruguay*

*Universidad Católica del Uruguay - U.C.U.*

Montevideo, Uruguay

Diciembre de 2008

---

## **A subjetividade do servidor público constituída na relação com o estado e a sociedade**

Nanci Fonseca Gomes (nanpsi@uol.com.br)

*Universidade Metodista de São Paulo (Brasil)*

### **Resumo**

Este ensaio busca refletir sobre aspectos da subjetividade do trabalhador que atua dentro do serviço público, o servidor público. A análise que tem como base a teoria crítica e a psicanálise. Inicialmente foca a formação do servidor, enquanto indivíduo na sociedade e a seguir na instituição pública, passando pela análise do significado do trabalho que realiza e o impacto do preconceito que a ele é destinado em função das mazelas existentes no estado. Finalizamos refletindo em como o preconceito, somados ao trabalho que realiza e ao papel do Estado liberal numa sociedade administrada, impacta na formação do indivíduo servidor público, na sua constituição subjetiva, no sentido de seu trabalho e na sua saúde psíquica.

Descritores: Subjetividade. Servidor Público. Teoria Crítica. Preconceito. Trabalho.

## Resumen

Esta análise busca a refletir los aspectos de la subjetividad del trabajador que actúa dentro del servicio público, el servidor público. El análisis tiene como base la teoría crítica y el psicoanálisis. Inicialmente, foca la formación del servidor, como sujeto en la sociedad y también en la institución pública, pasando por el análisis del significado del trabajo que lleva a través y del impacto de la preconcepción que es destinada en función de las mazelas del estado. Acabamos por reflejar como la preconcepción, agregada al trabajo a través de el cual lleva y al papel del estado liberal en una sociedad manejada, como esto todo impacta en la formación del servidor público, en su constitución subjetiva, en la dirección de su trabajo y en su salud psíquica.

Palabras-llave: Subjetividad. Servidor público. La Teoría Crítica. Preconcepción. Trabajo.

## A SUBJETIVIDADE DO SERVIDOR PÚBLICO CONSTITUIDA NA RELAÇÃO COM O TRABALHO E COM O ESTADO

Definir o papel do Estado demandaria um trabalho de pesquisa específico, não me proponho a isso neste momento, mas é fundamental afirmar que no mínimo o Estado se propõe a prestar serviços, priorizando, definindo e implementando políticas para atingir a grande massa da população em suas diferentes necessidades e características. Dessa forma se propõe a garantir uma vida digna, provendo e estimulando benfeitorias e geração de riquezas, ampliando e dispondo recursos para a execução de ações que favoreçam, se não a todos, pelo menos à maioria da população.

Podemos inferir que o Estado, em suas instâncias e esferas de atuação, buscaria o bem estar, a facilitação à vida e a garantia do exercício da liberdade, bem como a promoção da igualdade e da justiça, porém não é isso que vemos acontecer.

Há toda uma estrutura montada e formada para sustentar o Estado e dar viabilidade de execução à suas políticas e finalidades. Além de todo aparato legal, técnico, estrutural, de logística, mobiliário, espaço físico, equipamentos e outros, ele, é claro, é movimentado pelas pessoas, que dão sustentação e “vida” ao sistema. Essas pessoas ocupam postos pré-definidos para executarem seus ofícios. Há postos que são ocupados por pessoas eleitas, há outros ocupados por indicações, a princípio essas indicações são feitas por ocupantes de postos eleitos que buscam parceiros de confiança política, e que teriam como finalidade estender as diretrizes políticas daquele governo, partido ou político eleito às esferas específicas que atuam junto aos cidadãos, e por fim há também os cargos preenchidos pelos chamados funcionários públicos ou servidores públicos nomeados através de concursos Públicos. Há divergências na forma de nomear os funcionários, porém durante o exercício de suas funções, independente da forma como adentraram em seus postos, são chamados de agentes públicos (Meirelles, 2007).

Sob este enfoque o Estado é um empregador. Os funcionários públicos são os trabalhadores. Busco analisar alguns aspectos da subjetividade desses indivíduos, dos trabalhadores públicos,

servidores que ocupam cargos em órgãos públicos, sendo assim eles têm seu trabalho desenvolvido e remunerado pelo Estado. Suas atribuições, atividades e responsabilidades são focadas ao bem do serviço público, garante a manutenção do Estado e são eles os agentes que viabilizam as ações e a implementação das políticas de gestão do governo e que, em geral, atuam diretamente ou indiretamente para os cidadãos.

Para estudar a subjetividade temos que entender que para ela se constituir há dois aspectos fundamentais na sua formação, que são as circunstâncias sociais atuais e o *projeto histórico implícito no desenvolvimento de nossa civilização*. (CROCHIK, 1998)

Crochik (1998), aponta que é a *cultura o meio para a individuação*, tendo um projeto coletivo que permita a diferenciação, socializando para diferenciar. O autor complementa: *a formação deve se destinar à diferenciação do indivíduo em relação ao seu meio, com o qual se vê confundido por ocasião de seu nascimento*. (p72)

Crochik afirma que *a subjetividade se desenvolve pela interiorização da cultura, que permite expressar os anseios individuais e criticar a própria cultura que permitiu a sua formação*. (p.72) Ao mesmo tempo é uma cultura que se proporia a estabelecer regras de relacionamento e que protegeria o homem do que o ameaça.

Percebe-se com isso o quanto só é possível a formação da individualidade numa sociedade que permita separar-se dela para conseguir um olhar desvinculado e com isso diferenciar-se. A sociedade que não permite isso acaba por exigir muito dos sujeitos e não cumpre o que se propõe. Assim o estudo que pretenda conhecer o indivíduo para analisar *a subjetividade deve ser, portanto, o que leva a procurar no indivíduo as marcas da sociedade*. (CROCHIK, 1998)

O Estado como empregador é uma instituição de trabalho, nela estão os indivíduos que são formados e formam o contexto, tanto neles como na instituição estão presentes as marcas da sociedade.

A instituição é uma das instâncias intermediárias que insere o indivíduo na sociedade, estabelecendo relações que estão subordinadas à dinâmica social. (HORKHEIMER & ADORNO, 1973/1978).

Horkheimer & Adorno apontam para a impossibilidade de separar o conceito de sociedade dos elementos institucionais, mostram que só há constituição social se a convivência dos homens for mediada e “institucionalizada”. Para esses pensadores o trabalho dos homens torna possível as instituições, e estas estão vinculadas à dialética social, porém reiteram que basicamente a sociedade atual atua na anulação do indivíduo, contrapondo ao que deveria ser seu papel, que seria o de promoção da experiência particular como pessoa e o fortalecimento do sentido de humanidade.

Adorno (1971/1995 a), no texto “Educação após Auschwitz”, pontua que a dinâmica social domina o funcionamento de todas as esferas do que é particular. Nesse funcionamento, as instituições, e mesmo os indivíduos, são destituídos de suas identidades, *a consciência é mutilada*, não há neles reflexão nem autonomia, logo é uma consciência propícia à violência. É ilusório supor que

há uma independência individual em relação ao todo. (Horkheimer & Adorno (1973, p.54). Podemos afirmar que está presente no cerne da instituição, e no nosso caso do Estado, a mesma dinâmica de funcionamento da sociedade.

Há incontáveis críticas em relação ao Estado, às repartições públicas, às autarquias, às estâncias políticas e ao próprio funcionário público, nessas críticas destaca-se o objeto da crítica como se ele estivesse e fosse desagregado do funcionamento do todo social. Porém as instituições, enfim o servidor público, são produtos da realidade. Numa sociedade no qual o seu funcionamento cria e mantém a desigualdade, a liberdade não é possível, pois há uma racionalidade que estrutura e mantém o funcionamento e condições objetivas que leva à regressão e não formação do sujeito e da consciência (HORKHEIMER & ADORNO 1947/1985), por isso não dá para discutir a instituição ou o servidor público como objetos isolados.

O funcionamento social está baseado na dominação, o pensamento está reduzido à *calculabilidade e à utilidade*, o pensamento ordenador se tornou *o ritual do pensamento* preso a *imediatez, coisificando* o homem na rua, *na fábrica no escritório*. (HORKHEIMER & ADORNO 1947/1985)

Horkheimer e Adorno descrevem o quanto a sociedade está coisificando, impedindo a formação dos indivíduos, eles apontam que:

*Pela mediação da sociedade total, que engloba todas as relações e emoções, os homens se convertem exatamente naquilo contra o que se voltara a lei evolutiva da sociedade, o princípio do eu: meros seres genéricos, iguais uns aos outros pelo isolamento na coletividade governada pela força. (p.47)*

Para compreender como funciona uma instituição, enfim, essas instâncias intermediárias, entender como os indivíduos se portam dentro delas e qual o reflexo destas em suas atitudes e subjetividade, temos que analisá-las como inseridas no contexto social e as compreender como produtos da sociedade.

Como se constitui um indivíduo que trabalha nessa instituição com esse funcionamento e dinâmica?

Adorno (1971/1995a) nos mostra como o indivíduo está com sua consciência reificada, estabelece com a técnica, e podemos dizer com a Instituição e como o seu trabalho, uma relação como sendo algo em si mesmo, desvinculado do todo.

No serviço público esse meio tecnológico, burocrático, pode produzir nele a incapacidade de se vincular com os outros, ficando indiferente ao que acontece com as outras pessoas, nada mais seria do que a reprodução da ordem social que produz e reproduz a frieza. As relações que se estabelecem dentro das organizações de trabalho são produtos da sociedade e estão de certa forma mutiladas e impossibilitadas. (GOMES, 2001)

O trabalho seria uma das formas do homem inserir-se na sociedade e de se constituir como sujeito com consciência de si e do outro.



Freud (1930) pontua que é condição primordial o sacrifício humano para constituir a civilização. O sujeito tem que manter suas pulsões sob controle para constituir a cultura e viver no coletivo em sociedade. Ele manteria sob controle suas pulsões, mas teria possibilidades de deslocar as condições de satisfação dessas pulsões, através da sublimação, aspecto primordial do *desenvolvimento cultural*. Freud afirma que é através da sublimação que se tornam possíveis *atividades psíquicas superiores, científicas, artísticas ou ideológicas*. (1975,p. 103).

Em nota de rodapé, Freud acrescenta que, o trabalho, que é comum e disponível a todos, pode desempenhar a função de deslocar uma grande quantidade de componentes libidinais, narcísicos, agressivos e eróticos desde que o sujeito possa efetuar uma escolha livre e utilizar suas inclinações pulsionais para realização de seu ofício por meio da sublimação, o que não vemos ocorrer em todos aqueles que realizam uma atividade profissional por necessidade de sobrevivência.

Em geral as pessoas que prestaram concursos públicos parecem que estariam mais próximas dessa identificação com o trabalho, pois escolheram e foram escolhidos para estar realizando tal função, mas não percebemos em grande parte dos funcionários esta satisfação.

Codo (2002), relata que o trabalho dentro do serviço público é Taylorizado, ou seja, além de ser fragmentado há uma cisão entre o planejamento e a execução implicando num grande isolamento entre as atividades realizadas pelos funcionários e áreas, o que o distanciam da finalidade do trabalho realizado. Essa separação, leva, segundo Codo, o funcionário a inventar uma forma de atuação, ele passa a fazer uma determinada “política” deixando sua “marca” através de uma forma de atuação do “não fazer”, que é a forma que está mais próxima do seu alcance, e o “não fazer”, implicaria em muito mais trabalho para tornar-se visto, do que o simples fazer, pois exige muito mais do que seguir anonimamente o “fazer” conforme prescrito na racionalidade do protocolo.

De certa forma os apontamentos de Codo sobre a postura burocratizada do não trabalho dos servidores vão ao encontro ao que diz Costa (1991), onde afirma que há um vínculo subjetivo dos funcionários com a instituição burocrática estabelecendo um laço social perverso, pois eles buscariam o prazer da máquina, da engrenagem, encobrendo a aparente apatia e a impossibilidade de ter prazer no trabalho. Essa forma de agir seria uma estratégia de sobrevivência abandonando o funcionário à sua suposta individualidade e possíveis desejos, obedecendo aos “desejos” da máquina. Os funcionários acabam sendo construídos pelo sistema e sendo construtores e mantenedores do mesmo.

A forma do funcionamento social e a forma de pensar vigente que visa a aplicabilidade que está presente em toda a sociedade, e conseqüentemente, no universo do trabalho, levam à redução dos sentidos, um empobrecimento do pensamento e da experiência tanto do servo como *do senhor*. (HORKHEIMER & ADORNO 1947/1985) Enfim, tanto as chefias quanto os subordinados estão sujeitos ao mesmo ordenamento.

Para falar em redução da experiência tomamos aqui Benjamim. O autor relata que o empobrecimento da experiência é devido à perda da narrativa, na qual se compartilha tradição na continuidade transmitida pela palavra. Quando ela ocorre se dá a transmissão de uma experiência que foi possível. A vida atual do indivíduo solitário, bem informado pela comunicação de massa e tendo a percepção do mundo contado por outro, via imprensa, que sobrecarrega o indivíduo de fatos e informações, está esvaziado da experiência.

Os fatos veiculados não se fixam nos próprios indivíduos, da narrativa partiu-se para a *informação e da informação para a sensação, refletindo a crescente atrofia da experiência*. (BENJAMIM, 1989/1996)

Esse tipo de esvaziamento da experiência e a perda da relação com a história individual e com a memória voluntária, estimulam-se a memória involuntária a partir da experiência restrita, que Benjamim chama de vivência, e não mais experiência. Quando o pensamento ordena, cria uma lógica aos fatos que é externo ao sujeito, buscando definir a realidade ajuda a coisificá-la pois há o predomínio da forma e da organização vindo do externo.

Numa análise sobre a ação de trabalhar que não proporciona a experiência, Benjamim compara o trabalho com o jogo de azar, uma partida não depende de outra, e não há relação de continuidade, o passado é liquidado, ambas as ocupações estão igualmente isentas de conteúdo, liquidam completamente a própria memória. (BENJAMIM, 1989/1996)

*O desejo, ao contrario, pertence à categoria da experiência*. Benjamim afirma que quando há um desejo projetado pode-se esperar por sua realização. Sendo assim, onde é possível o desejo do servidor público em seu trabalho? A estruturação do trabalho está na ordem da burocracia, já prevista e pré-pensada na lógica da máquina e da engrenagem. De forma geral na estruturação do estado e do trabalho executado não tem sido considerado o humano. Nem o funcionário nem o cidadão cabem na lógica que do seu funcionamento. É um estado não estruturado para pessoas trabalharem, não há experiência possível onde as pessoas possam se significar, ele está *reduzindo a imaginação*, como também é um estado que não considera os cidadãos. A vivência no trabalho é descartável. Não há sujeito relacionando-se com sujeitos, são seres assujeitados que não revidam o olhar, são seres inanimados.

O serviço público proporciona um trabalho pouco produtivo, os funcionários estão impossibilitados de se identificarem e se reconhecerem no que realizam.

Vemos e ouvimos cotidianamente muitos depoimentos sobre o serviço público, sobre o estado e suas instâncias, sobre o serviço prestado pelos setores públicos, pelas falcatruas dentro dos órgãos de governo, diante de todas esses dados passados e difundidos pela mídia, se constrói uma visão hegemônica sobre esse servidor público, quase responsabilizando-os pelo mal funcionamento da máquina pública e por todas as mazelas e desvios existentes nesse meio. Grande parte das avaliações é pautada em situações objetivas de fato, mas toma-se o servidor isoladamente desvinculando-o de todo o funcionamento social.

Segundo Horkheimer & Adorno (1973/1978) o homem representa papéis na sociedade e é reconhecido neles, a sua identidade e o saber de si só tem sentido nessa *relação com o contexto* e na consciência que se tem a partir do reconhecimento de seus papéis, inclusive o seu papel enquanto profissional.

Como se dá essa consciência no servidor quando o reconhecimento de seu papel social está impregnado de preconceito pela visão social do que é ser servidor público?

O preconceito surge do processo de socialização (CROCHIK, 1995/2006). A sociedade forma indivíduos regredidos, como já mencionamos, logo, segundo Crochík, forma indivíduos preconceituosos, no qual o alvo de seus preconceitos independe da característica do objeto, nessa manifestação *o preconceituoso se julga superior ao seu objeto*. Crochík conclui que *o preconceito diz mais da pessoa que o exerce do que do daquela da qual é exercido*. (p. 17)

Numa sociedade que não propicia aos indivíduos a reflexão sobre si mesmos, através da experiência autêntica, nem sobre as relações sociais leva-os a desenvolver preconceitos. (CROCHIK, 1995/2006, p.19).

Crochík relata o quanto o pensamento estereotipado fragmenta o mundo, predefinindo por *meio de Clichês* que *categoriza*, evitando aos indivíduos conviver com a dúvida. Esse tipo de *pensamento impossibilita a reflexão sobre outras possibilidades da vida*. Essa forma de pensar se caracteriza pela fixidez aplicada indistintamente, e acaba por contribuir para a formação do preconceito. (p.24 e p. 25)

Crochík define preconceito como *um mecanismo desenvolvido pelo indivíduo para poder se defender de ameaças imaginárias*. (p.22) O autor afirma que quanto mais fortalecido o preconceito mais denuncia o fato de o sujeito não poder enxergar a realidade por conter nela elementos que gostaria de ter para si. Quanto mais se aproxima da consciência esse desejo mais forte é o preconceito. (p. 22)

O olhar para o servidor público é um olhar fragmentado. A ordem social vigente não sobrevive sem desfigurar os homens, ela consiste numa coletividade bárbara ( HORKEIMER & ADORNO, 1947/1985, P. 158). Os autores complementam afirmando o quanto que a racionalidade ligada à dominação tem como base o sofrimento.

Na racionalidade vigente os indivíduos não têm a capacidade de pensar, o pensamento está reificado, não se consegue refletir sobre o todo, faz-se pseudo análises, ou conclusões superficiais descarregando em determinados objetos e indivíduos a injustiça. O preconceituoso projeta o mundo a partir de si mesmo.

O servidor enquanto trabalhador, em troca da estabilidade de emprego numa conjuntura ameaçadora e de pouca empregabilidade, acaba sendo construtor do cotidiano, no entanto sofre de diversas formas. Além de pouca capacitação, baixo investimento em condições de trabalho, apego ao posto e maquinários e não ao trabalho, pouca perspectiva de evolução e desenvolvimento, salários que não premiam o desempenho, mas em geral o tempo que

permanece na repartição, independente da atuação, vimos também o quanto que o servidor está instituído em uma instituição que reproduz o funcionamento bárbaro da sociedade.

O funcionário tem a formação atrofiada por ser um indivíduo nesta sociedade e por não se identificar com o seu trabalho, não há possibilidade de se resignificar no trabalho que realiza, sendo um trabalho esvaziado de sentido. Além de tudo isso, sofre a estereotipia na visão hegemônica da sociedade quanto à sua função profissional, onde essa visão não diz do papel profissional, mas rotula o indivíduo que ocupa a função, sendo objeto do preconceito e acaba por manter e fortalecer a estereotipia.

A saúde psíquica, se é que podemos supor sua existência, é impossibilitada nessa dinâmica social, pois ela desenvolve a barbárie e o aprisionamento, no entanto de forma mais imediata podemos afirmar que há todas as condições para um adoecimento no trabalhador público, que por diversos fatores aqui apresentados, estão impossibilitados de se constituir no trabalho. Um adoecimento que provavelmente deve se expressar na apatia, na descrença, na politicagem, no não trabalho, no mal atendimento e nos afastamentos do trabalho, tanto pelas faltas aos seus postos, quanto por uma presença ausente. Esses sintomas e ações vão corroborando para a manutenção de um estado sem sujeitos para uma sociedade sem cidadãos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adorno, Theodor W. (1971). "Educação após Auschwitz". In: *Educação e Emancipação*. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1995 a. p.119-138.

Benjamin, W. (1989). "Sobre alguns temas em Baudelaire." In: *Charles Baudelaire, um lírico no auge do capitalismo*. São Paulo: Brasiliense. 1996.

Codo, W. A arte de não fazer. "O funcionário público faz o que precisa ser feito?" In: JACQUES & CODO (Orgs). *Saúde Mental e trabalho: leituras*. Petrópolis, RJ:Vozes, 2002.

Costa, J. F. "Psiquiatria Burocrática: Duas ou três coisas que sei dela". In: *Clínica do social – Ensaíos*. São Paulo: Escuta, 1991.

Crochik, J. L. "Os desafios atuais do estudo da subjetividade na psicologia". In: *Psicologia USP/ Instituto de Psicologia*, Universidade de São Paulo. Vol.1,n 1. São Paulo, USP-IP, 1990

\_\_\_\_\_. (1995) "O conceito de Preconceito". In: *Preconceito, Indivíduo e Cultura*. 3ª.ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

Freud, Sigmund. (1930) "O Mal-Estar na Civilização". Edição Standard das *Obras psicológicas de Sigmund Freud*, Rio de Janeiro, Imago, 1975. v. 21. p.65-148.

Horkheimer, Max. & Adorno, Theodor W. (1947). "O Conceito de Esclarecimento". In: *Dialética do esclarecimento*. 2a. Ed. Rio de Janeiro, Jorge Zahar editor, 1985.

Horkheimer, Max. & Adorno, Theodor W. (1947). "Elementos do Anti-Semitismo: Limites do esclarecimento". In: *Dialética do esclarecimento*. 2a. Ed. Rio de Janeiro, Jorge Zahar editor, 1985.

Horkheimer, Max. & Adorno, Theodor W. (1973) *Temas Básicos de sociologia*. São Paulo, Editora Cultrix, 1978.

MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. Ed. Malheiros. 33ª edição. Ano 2007.

Não Publicados:

Gomes, N. F. *Ações educacionais e conscientização no trabalho*. Dissertação de Mestrado, USP, Instituto de Psicologia, 2001.

Para alguns Juristas os Juizes não são Funcionários públicos, são magistrados vitalícios, e por isso têm garantias que não se estendem a outros agentes políticos nem a servidores públicos. “ Os servidores públicos se curvam às ordens, e os demais políticos se curvam às decisões judiciais, enquanto os magistrados se curvam apenas a suas consciências e aos ditames do Direito”. Alexandre Nery Rodrigues de Oliveira. Juiz do Trabalho, Presidente da 1ª JCJ de Brasília/DF

---

## **Trabalhadoras brasileiras e a relação com o trabalho: trajetórias e travessias**

Gláucia de Lima D'Alonso (glaciadalonso@gmail.com)

Orientadora: Maria Luiza Gava Schmidt

*Universidade Estadual Paulista (Brasil)*

### **Resumo**

Este artigo tem por objetivo resgatar historicamente a inserção da mulher no mundo do trabalho, no contexto brasileiro, analisando quais os principais aspectos que determinam este processo. O estudo foi desenvolvido a partir de uma revisão bibliográfica sobre o tema e estruturou-se em três etapas. Inicialmente foi problematizada a participação da mulher no mercado de trabalho correlacionando-a com a divisão sexual das técnicas. Num segundo momento verificou-se como se deu a inserção da mulher no trabalho no contexto brasileiro e por fim, finalizou-se o artigo com uma reflexão sobre as implicações da maternidade sobre o trabalho feminino. Neste estudo pode-se verificar que as condições vivenciadas pelas mulheres no mercado de trabalho devem contemplar diferentes fatores, sejam eles, de ordem econômica, sociais e culturais, que permitem uma reflexão sobre a diferença e a identidade feminina (biológica e social), a divisão sexual das técnicas, o trabalho produtivo e reprodutivo.

Palavras chaves: mercado de trabalho, gênero, maternidade e trabalho feminino.

## **Abstract**

This article aims to redeem historically the inclusion of women in the world of work, especially in Brazil, analyzing what the main points that determine this process. The study was developed from a literature review on the subject and is structured in three stages. Initially was turned problematic the participation of women in the labor market correlating it with the division sexual techniques. In a second stage it emerged how was the inclusion of women at work in the Brazilian context, and finally, the article was ended with a reflection about the implications of motherhood on the female work. In this study we can examine that the conditions lived by women in the labor market should consider various factors, economic order, social, cultural and even the institutional that allow a reflection about the difference and female identity (social and biological) , the sexual division of the techniques, the work productive and reproductive, and the relationship between capitalism and patriarchalism, expressed in the forms of control of the production, according to the condition of gender.

Keywords: labor market, gender, motherhood and working women.

## **I - A mulher no mercado de trabalho**

A inserção da mulher no mercado de trabalho tem sido acompanhada de segregações e discriminações que as colocam em condições menos favoráveis no campo socioprofissional. Tal realidade tem sido evidenciada a partir do estudo das relações trabalhistas e, especialmente, das formas como homens e mulheres se inserem neste mercado (Prosbt, 2003;Kartchewsky 1986). As explicações para tal quadro devem considerar um conjunto de fatores, cuja origem pode ser remetida tanto ao campo econômico, quanto a fatores socioculturais e institucionais: a diferença e a identidade feminina (biológica e social), a divisão sexual das técnicas, o trabalho produtivo e reprodutivo, assim como a relação entre o capitalismo e o patriarcalismo, expressa nas formas de controle da produção, segundo a condição de gênero (Pena, 1981).

Nesta perspectiva, Marilena Chauí (1980), afirma que:

*“a divisão social do trabalho não é uma simples divisão de tarefas, mas a manifestação de algo fundamental na existência histórica, a existência de diferentes formas de propriedade, isto é, a divisão entre as condições e instrumentos ou meios de trabalho e do próprio trabalho, incidindo por sua vez na desigual distribuição do produto de trabalho. Numa palavra: a divisão social do trabalho engendra e é engendrada pela desigualdade social ou pela forma de propriedade”* (Chauí, 1980,p.61).

Andrée Kartchewsky (1986) cita a necessidade de se encarar a divisão social do trabalho como relação de classes e entre sexos e de se ter a compreensão do trabalho como atividade profissional e atividade da esfera doméstica. Quanto a participação desigual no trabalho de

homens e mulheres, diz que a utilização da força de trabalho destina as mulheres às categorias menos remuneradas, acrescentando que esse problema se refere mais ao estatuto social das mulheres do que à sua vinculação a determinada categoria profissional. Tal afirmação é comprovada desde a incorporação da mão-de-obra feminina ao mundo industrial até os dias atuais.

Neste contexto, Machado (1998) afirma que ao se analisar a questão do gênero é necessário estabelecer uma ruptura entre a noção biológica de sexo e a noção social de gênero e se considerar a transversalidade do próprio conceito, ou seja, que a “construção social de gênero perpassa as mais diferentes áreas do social” (Machado, 1998,p.109).

E ainda, Simão(2000) afirma que:

*“...nesse sentido é preciso encontrar conceitos que permitissem diferenciar aquilo que as mulheres tinham de natural, permanentemente, e igual em todas as épocas e culturas (o sexo) daquilo que dava base para a discriminação e, por ser socialmente construído, variava de sociedade para sociedade e podia mudar com o tempo (o gênero)” (Simão, 2000, p.4-5).*

Dessa forma, ao final do século XIX, o trabalho passou a ser dividido em duas esferas distintas, de um lado a unidade doméstica, e do outro a unidade de produção. A essa fragmentação correspondeu uma divisão sexual do trabalho, cabendo ao homem o trabalho produtivo extra-lar, pelo qual passou a receber um salário, enquanto à mulher coube principalmente a realização das tarefas relativas à reprodução da força de trabalho, sem remuneração (Bruschini, 1982).

Assim, a família organizou os recursos procriativos da mulher, o trabalho doméstico e sua fertilidade em mecanismos de operação de reprodução da força de trabalho e das relações sociais e, portanto, do processo de acumulação capitalista. A sujeição da mulher ao homem não se originou no capitalismo, porém, nesse sistema, tornou-se mais exacerbada e devastadora na separação entre espaço público e espaço privado. As mulheres recebiam salários mais baixos que os homens, já que na lógica patriarcalista os custos de reprodução seriam subsidiados pelos homens. Com a expansão capitalista, novas formas de extração de valor desenvolveram-se, utilizando-se a divisão sexual do trabalho como ponto de partida (Pena, 1981).

Relacionando a ideologia e o trabalho doméstico na sociedade, Bruschini (1982) faz a seguinte constatação: a ideologia transformou

*“a rígida divisão sexual do trabalho em uma divisão natural, própria à biologia de cada sexo. A mistificação do papel de esposa e mãe concretizou-se mais facilmente na medida em que casa e família passaram a significar a mesma coisa, apesar de na verdade não o serem; enquanto a casa é uma unidade material de produção e consumo, a família é um grupo de pessoas ligadas por laços afetivos e psicológicos. Como afirma Marilena Chauí, a contradição entre a vida doméstica e a vida em família pode, no caso das mulheres, legitimar a naturalidade do trabalho doméstico*

*como se ele fosse um trabalho para a família e não um trabalho da casa e, portanto, um trabalho que já é social (Bruschini, 1982, p.10).*

Entretanto, a realização feminina não se dá apenas no mundo da reprodução, mas através da sua atuação na sociedade e do seu desenvolvimento pleno como pessoa, uma luta comum aos dois sexos. De acordo com Codo (1995), é através do trabalho que o homem se constrói, suas heranças e seus projetos se materializam por e pelo trabalho, sendo o ponto de intersecção entre o passado e o futuro.

Após a Revolução Industrial, a mulher deixou o espaço privado (casa, marido, filhos) e passou a ocupar o espaço público, assumindo uma profissão. Para Oliveira e Pereira (1997), nesta ocasião a mulher deixou de ser esposa e mãe somente, para ser, também, operária, enfermeira, professora, e com o passar do tempo, arquiteta, juíza, motorista de ônibus e outras.

Desde o século XIX, quando o movimento feminista começou a adquirir características de ação política, as mulheres lutam por conquistar maior espaço e igualdade do cenário público. Isso começou de fato com as I e II Guerras Mundiais (1914 – 1918 e 1939 – 1945, respectivamente), quando os homens iam para as frentes de batalha e as mulheres passavam a assumir os negócios da família e a posição dos homens no mercado de trabalho (Probst, 2003).

Ao final da guerra, muitos homens morreram e os que sobreviveram ao conflito foram mutilados e impossibilitados de voltar ao trabalho. Foi nesse momento que as mulheres deixaram a casa e os filhos para levar adiante os projetos e o trabalho que eram realizados pelos seus maridos.

No século XIX, com a consolidação do sistema capitalista inúmeras mudanças ocorreram na produção e na organização do trabalho feminino. Com o desenvolvimento tecnológico e o intenso crescimento da maquinaria, boa parte da mão-de-obra feminina foi transferida para as fábricas (Probst, 2003). Desde então, algumas leis passaram a beneficiar as mulheres. Ficou estabelecido na Constituição de 32 que

*“sem distinção de sexo, a todo trabalho de igual valor correspondente salário igual; veda-se o trabalho feminino das 22 horas às 5 da manhã; é proibido o trabalho da mulher grávida durante o período de quatro semanas antes do parto e quatro semanas depois; é proibido despedir mulher grávida pelo simples fato da gravidez” (Probst, 2003, p.15)*

Mesmo com essa conquista, algumas formas de exploração perduraram durante muito tempo. Jornadas entre 14 e 18 horas e diferenças salariais acentuadas eram comuns. A justificativa desse ato estava centrada no fato de o homem trabalhar e sustentar a mulher. Desse modo, não havia necessidade de a mulher ganhar um salário equivalente ou superior ao do homem (Probst, 2003).

Assim, o mercado de trabalho da mulher estruturou-se, desde suas origens, como uma extensão do trabalho doméstico. Foram então privilegiadas áreas como saúde, educação e assistência social. Essa última caracterizada por atividade filantrópica e não-remunerada durante muito tempo. De acordo com Abramovay (1989):



*“As atividades produtivas relacionadas com serviços e com assistência médica e educacional são redutos femininos e estão associados ao papel reprodutivo que a mulher desempenha na família e na sociedade. Ser professora ou enfermeira é uma forma de praticar tudo o que foi ensinado às mulheres: cuidar, dar amor, ter paciência e carinho” (Abramovay, 1989, p.63).*

Neste contexto, Hirata (2002) afirma que o estudo da organização do trabalho deve compreender a relação entre empresa e sociedade, entendidas não só como o vínculo indissolúvel entre sistema reprodutivo e estruturas familiares, mas também como a articulação entre o trabalho assalariado e o trabalho doméstico, já que há uma fluidez de demarcação entre o tempo de trabalho e o tempo fora do trabalho, ou seja, entre o público e o privado, fluidez que intervém no lugar designado às mulheres em uma sociedade capitalista desenvolvida.

Dessa forma, faz-se essencial no estudo da saúde das mulheres no mercado de trabalho analisar como se dá o processo de maternagem no contexto profissional, pois

*“...estudos sobre a participação feminina na força de trabalho mostram repetidas vezes, em vários contextos sociais, uma participação diferenciada, segundo o estado civil da mulher, o número e a idade dos filhos, bem como uma regularidade significativa associada a essas variáveis familiares. A regularidade deve-se em geral ao fato de que a participação feminina na força de trabalho, tal como geralmente se define está associada ao papel principal da mulher como dona de casa encarregada das tarefas domésticas ligadas à reprodução cotidiana e geradora de força de trabalho. Nesse sentido, seu estado civil, o número de filhos são indicadores das responsabilidades domésticas da mulher” (Jelim (1980) apud Abramovay, 1989, p.72)*

## **II - Algumas considerações acerca da trabalhadora brasileira**

A industrialização brasileira teve início no Nordeste do país entre as décadas de quarenta e sessenta do século XIX – especialmente, com a indústria de tecidos de algodão na Bahia, que se deslocou progressivamente para a região Sudeste. Na passagem deste século, o Rio de Janeiro reunia a maior concentração operária do país, tendo sido superado por São Paulo apenas nos anos de 1920 (Rago, 1997).

De modo geral, um grande número de mulheres trabalhava nas indústrias de fiação e tecelagem, que possuía escassa mecanização. Em 1894, dos 5.019 operários empregados nos estabelecimentos industriais localizados na cidade de São Paulo, 840 eram do sexo feminino e 710 eram menores, correspondendo a 16,74% e 14,15% respectivamente, do total do proletariado paulistano (Ribeiro (1982) apud Rago, 1997)

Na indústria têxtil, encontravam-se 569 mulheres, que equivalia a 67,62% da mão-de-obra feminina empregada nesses estabelecimentos fabris. Nas confecções, havia aproximadamente 137 mulheres. Já em 1901, as mulheres representavam cerca de 49,95% do operário têxtil, enquanto as crianças respondiam por 22,79%. E ainda, muitas dessas mulheres eram costureiras

e completavam o orçamento doméstico trabalhando em casa, já que para os industriais esta era uma mão-de-obra barata e ainda reduziam o valor dos seus impostos obtendo o máximo de lucro. (Rago, 1997).

Entretanto, a mão-de-obra feminina foi sendo substituída progressivamente pela masculina nas fábricas no início do século XX. De acordo com Rago (1997), às mulheres cabiam apenas as funções menos especializadas e mal-remuneradas, sua carga horária de trabalho variava de 10 a 14 horas diárias e estava sempre sob supervisão que era exercida por homens. Sem uma legislação trabalhista que pudesse proteger o trabalho feminino, a única forma de expressão desse sofrimento se dava através da imprensa literária.

Neste contexto, Rago (1997) ainda destaca a freqüente associação entre a mulher no trabalho e a questão da moralidade social. Acreditava-se que

*“o trabalho da mulher fora de casa destruiria a família, tornaria os laços familiares mais frouxos e a educação infantil seria prejudicada, já que as crianças cresceriam sem a constante vigilância das mães. As mulheres deixariam de ser mães dedicadas e esposas carinhosas, se trabalhassem fora do lar, assim como poderiam deixar de se interessar pelo casamento e pela maternidade.” (Rago, 2000, p. 585).*

No início do século XX, influenciado pelo filósofo francês Rousseau, pelo pensamento médico vitoriano e por concepções religiosas, as elites intelectuais e políticas procuraram redefinir o lugar das mulheres na sociedade, justamente no momento em que a crescente urbanização das cidades e a industrialização abriam para elas novas perspectivas de trabalho e atuação. Formava-se a moderna esfera pública, na qual a vida fechada e isolada do mundo rural e dos pequenos núcleos urbanos eram substituídos pela vida social (Rago, 1997).

Dessa forma, no momento em que a industrialização absorveu várias das atividades que eram exercidas na unidade doméstica – a fabricação de tecidos, pão, manteiga, doces, velas – desvalorizou os serviços relacionados ao lar. Ao mesmo tempo, a ideologia da maternidade foi revigorada pelo discurso masculino: ser mãe, tornou-se a principal missão da mulher num mundo em que se procurava estabelecer rígidas fronteiras entre a esfera pública, definida essencialmente masculina, e a privada, vista como lugar natural da esposa-mãe-dona de casa e de seus filhos (Rago, 1997).

De acordo com Saporeti (1985), citado por Abromavay (1985), o movimento feminista brasileiro teve início em meados do século XIX, quando um pequeno grupo de mulheres brasileiras declarou insatisfação com os papéis tradicionais atribuídos pelos homens às mulheres, e também tentou provocar mudanças no status econômico social e legal das mulheres.

Neste cenário, as operárias anarquistas procuravam combater esta ideologia, questionando o patriarcalismo da sociedade brasileira e a discriminação sexual no meio operário e no ambiente de militância política. Propunham, pois, um feminismo, mais libertário, levando-se em conta o direito à

maternidade consciente, isto é, a possibilidade de optar pela atividade materna ou pelo direito ao prazer sexual.

A inserção da mulher no mercado de trabalho provocou alterações significativas em seu cotidiano. Sarti (1997) reforça este pensamento ao afirmar que esse processo social adquiriu dimensão estrutural no mundo contemporâneo sendo, junto com o desenvolvimento de métodos anticoncepcionais mais seguros, um dos fatores que mais radicalmente contribuiu para a redefinição do lugar social da mulher, com conseqüências decisivas nas relações familiares que, gradativamente, foram modificadas em sua organização, na divisão de tarefas domésticas e na educação dos filhos.

De acordo Schirmer (1997), assim como vem ocorrendo em todos os países ocidentais, a participação feminina no mercado de trabalho brasileiro aumentou consideravelmente a partir da década de 70 do século XX. E ainda, ressalta-se que o emprego feminino já é maior, em nosso país, do que em muitos outros de igual ou maior nível de desenvolvimento. O Relatório sobre Desenvolvimento Humano do PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento), de 1998, revelou que no Brasil as mulheres representavam 44% da força de trabalho, proporção essa superior à de países como o Chile (36,6%), Argentina (34,3%), Venezuela (42,1%) e México (38,4%), e até mesmo à de alguns países europeus, como Espanha (24,3%) e Grécia (26,5%) (Beltrão et. al, 1994).

Dados das PNADs (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios) mostram que as taxas de atividade feminina nas zonas urbanas passaram de 32,5%, em 1981, para 48,9%, em 1999,. Verifica-se também que, nas áreas rurais, essa participação tem crescido proporcionalmente e acredita-se que a participação feminina, na condição de trabalhador familiar não-remunerado, já fosse elevada anteriormente. No entanto, o aumento do assalariamento no campo e a melhoria da qualidade de captação do trabalho rural nas pesquisas domiciliares têm ajudado a quantificar melhor a atividade feminina rural (Beltrão et. al, 1994).

Pode-se dizer que os setores de atividade onde mais cresceram as ocupações femininas, entre 1981 e 1990, foram o comércio de mercadorias e os serviços sociais, cujas participações cresceram de 9,8% para 13,2% e de 16,6% para 18,3%, respectivamente. O setor agrícola foi o único onde houve queda relativa de participação na estrutura ocupacional feminina nesse período (de 19,8% para 13,3%), uma vez que todos os demais setores mantiveram estável a participação da mulher no mercado de trabalho (Beltrão et. al, 1994).

Estudos anteriores sobre o trabalho feminino e as características da inserção das mulheres no mercado de trabalho brasileiro apontaram uma realidade caracterizada por continuidades e mudanças (Bruschini, 1998). De um lado, as continuidades dizem respeito ao ainda grande contingente de mulheres (cerca de 40% da força de trabalho feminina) que se insere no mercado de trabalho em um pólo no qual se incluem as posições menos favoráveis e precárias, quanto ao vínculo de trabalho, à remuneração, à proteção social ou às condições de trabalho propriamente ditas. São ocupações nas quais a presença das mulheres tem se dado tradicionalmente, como o

trabalho doméstico, as atividades sem remuneração e as atividades de produção para consumo próprio e do grupo familiar. Inclui-se também, entre as continuidades, o elevado contingente de mulheres em alguns tradicionais nichos femininos, como a Enfermagem e o Magistério (Bruschini & Lombardi, 2000).

De outro lado, as mudanças apontam na direção de um pólo oposto, no qual ocorre a expansão da ocupação feminina em profissões de nível superior de prestígio, como a Medicina, a Arquitetura, o Direito e mesmo a Engenharia, áreas até há bem pouco tempo reservadas a profissionais do sexo masculino. O movimento de ingresso das mulheres nessas áreas científicas e artísticas tem-se dado na esteira dos movimentos políticos e sociais deflagrados nas décadas de 60 e 70 do século XX. Aqui incluído o movimento feminista e da mudança de valores culturais deles decorrentes, que se refletiram, entre outras coisas, na expansão da escolaridade das mulheres e, em consequência, em seu ingresso maciço no ensino de 3º grau em uma gama mais ampla de carreiras universitárias. (Bruschini & Lombardi, 2000).

### **III - Maternidade e trabalho feminino**

Apesar dos avanços conquistados pelas mulheres no espaço profissional desde a década de 70 do século XX, faz-se necessário analisar quais foram os aspectos determinantes neste processo, pois os estudos sobre a condição social da mulher passaram a considerar, como elemento fundamental de análise, a articulação entre o mercado de trabalho e a família. Isso porque, para muitas mulheres, a inserção no mercado de trabalho não levou a uma liberação das atribuições familiares, mas à acumulação dessas duas esferas (Schirmer, 1997).

Somente em 1919, na primeira Conferência Internacional do Trabalho, promovida pela Organização Internacional do Trabalho (OIT), foi formulada a primeira convenção internacional, que tratava de questões relacionadas à proteção à maternidade, dando início à discussão e à formulação de uma série de instrumentos internacionais, dedicados à proteção dos direitos da mulher no campo previdenciário. Desde então, a legislação de vários países vem reconhecendo, o direito de proteção da mulher trabalhadora, no que tange à saúde, durante e imediatamente após a gravidez, tendo-se em vista assegurar a sua colocação no mercado de trabalho e seus proventos (Beltrão et.al, 1994).

As diferenças biológicas entre os sexos, para efeitos de previdência social, ligam-se primordialmente à reprodução. Cabendo à mulher, na procriação, funções como a gestação e a amamentação dos filhos, as quais demandam tempo e cuidados médicos durante a gravidez e no período pós-natal (Beltrão et.al, 1994).

Esses mecanismos protecionistas garantem a estabilidade no emprego durante a gravidez e no período pós-natal; o afastamento do trabalho no período perinatal; vencimentos parciais ou integrais garantidos durante o período de afastamento; ajudas de custo para as despesas de parto; serviços de saúde antes, durante e depois do parto. Tais recursos podem ser expressos em

instrumentos legais de diversos níveis: constitucional, infraconstitucional, normativas de órgãos governamentais e de esferas centrais ou locais (Beltrão et.al, 1994).

E ainda de acordo com esses mesmos autores, a questão da inserção da mulher nas questões referentes à seguridade social no Brasil está intimamente ligada aos avanços alcançados por elas mediante a intensificação da sua presença no mercado de trabalho. Até a década de 60 não foram feitas diferenciações significativas quanto ao critério de concessão dos benefícios previdenciários entre os sexos. Foi apenas com a promulgação da Lei Orgânica da Previdência Social (Lops) na década de 60 e a posterior criação do Instituto Nacional da Previdência Social (INPS), atuando no sentido de unificação do sistema, que começaram a ser adotadas medidas de diferenciação entre os gêneros. Essas medidas evoluíram ao longo das últimas décadas. (Beltrão et.al, 1994).

A faixa etária onde é maior a contribuição previdenciária feminina é a de 25 a 29 anos (58,6%). Provavelmente, a saída da mulher do mercado de trabalho é maior a partir dessa idade, em função das tarefas domésticas ligadas ao cuidado com os filhos. Alguns elementos têm sido determinantes no aumento das taxas de contribuição à previdência social das mulheres: a geração de empregos de maior escolaridade, o aumento de mulheres chefes de família em relação a cônjuges e o próprio avanço dos movimentos sociais estão associados ao aumento da proteção previdenciária do emprego feminino. (Beltrão et.al, 1994).

Entretanto, Haag(2006) afirma que para uma determinada camada da sociedade filhos e carreira tornam-se uma opção excludente, e afim de desenvolver-se profissionalmente, homens e mulheres tendem a retardar a maternidade/paternidade, e conseqüentemente, os quadros sociais de reprodução são desestabilizados. E ainda, de acordo com Pazello citada por Haag (2006), mulheres que possuem filhos tendem a ter uma jornada de trabalho menor e procuram empregos com perfil mais flexível, sendo estes com salários menores. No entanto, para mulheres com mais de 40 anos, essa diferença salarial é quase inexistente, já que, algum tempo após o nascimento do filho, os diferenciais de produtividade tendem a diminuir até não mais influenciarem.

Dessa forma, Bruschini & Lombard (1998) afirma que políticas sociais que visem beneficiar as trabalhadoras devem buscar não só a igualdade no mercado e a proteção das trabalhadoras que são mães, mas também criar mecanismos que viabilizem uma nova divisão de papéis na família, cujo integrantes partilhem as responsabilidades profissionais e domésticas.

E ainda de acordo com Rago (1998):

*“é importante que possamos perceber a construção das diferenças sexuais histórica e culturalmente determinada, desnaturalizando portanto as representações cristalizadas no imaginário social. E isto não só na leitura do passado, mas na própria construção de formas mais libertárias de convivência no presente. A amizade só é possível entre iguais, explica Maquiavel, e as negociações entre grupos sociais, étnicos ou sexuais só podem ser feitas desde que o espaço se des-hierarquize e se abra, de modo mais libertário, à entrada das multiplicidades e de novas subjetividades” (Rago, 1998, p.98).*

Assim, torna-se fundamental na análise sobre a inserção da mulher no mercado de trabalho um estudo sobre a divisão sexual do trabalho, pois é neste cenário em que mais se evidencia as diferenças socialmente construídas entre homens e mulheres e que remetem às relações de gênero.

### Referências:

- Abromavay, M.(1989) “Por trás dos bastidores: uma análise de mensagens produzidas por organizações governamentais e não-governamentais que trabalham com mulher”. *Dissertação de mestrado apresentada como exigência parcial para a obtenção do título do grau de mestrado em Educação: supervisão e currículo*. São Paulo: Pontífica Universidade Católica.
- Beltrão, K. I.; Medici, A. C.; Oliveira, F. E. B. de. (1994) “Mulher e previdência Social”. *Trabalho apresentado no Seminário Mulher e Cidadania: rumos e descaminhos das políticas sociais*. São Paulo: Abep.
- Bruschini, M. C.; Rosemberg, F. (1982) “A Mulher e o Trabalho”. *Trabalhadoras do Brasil, São Paulo: Brasiliense*, 9-22.
- Bruschini, M. C.; Lombard, M. R. (1998) “A bipolaridade do trabalho feminino”. *Cadernos de Pesquisa*, 110, 67-104.
- Chauí, M. (1980) *O que é Ideologia*, São Paulo: Brasiliense..
- Codo, W. *O que é alienação?* São Paulo. Brasiliense, 1995.
- 1. Haag, C.(2006). “Licença para criar” *Revista Pesquisa Fapesp*. 122, 15-23. Disponível em: <http://www.revistapesquisa.fapesp.br/index.php?art=2944&bd=1&rb=>  
Acessado 15 set. 2007
- Hirata, H. (2002) *Nova divisão sexual do trabalho*, São Paulo: Boitempo Editorial.
- Kartchevsky-bulport, A. (1986) “Trabalho Feminino, Trabalho das Mulheres: Forças em Jogo nas Abordagens dos Especialistas”. *O Sexo do Trabalho*, Rio de Janeiro: Paz e Terra, 13-22-43.
- Pena, M. V. J. (1981) *Mulheres e Trabalhadoras: presença Feminina na constituição do Sistema Fabril*, Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Oliveira, B.G.R.B.; Pereira, A.L. “Mulher = Enfermeira X Enfermeira = Mulher. Eis a questão”. *Rev. Alt. Enf.*, v. 1, n. 4, 4-13.
- Machado, L. M. (1998). “Gênero, um novo paradigma?”. *Cadernos Pagu*.11, 107-125.
- Probst, E. R. (2003) “A evolução da mulher no mercado de trabalho”. *Revista Leonardo Pós Órgão de Divulgação Científica e Cultural do IPCG*, 1,n.2. Disponível em: <http://www.ipc.com.br/artigos/rev02-05.pdf> Acessado em: 15 set. 2007.
- Rago, M. (1997) “Trabalho feminino e sexualidade”. In: PRIORE, Mary Del. *História das mulheres no Brasil*. 2. ed.São Paulo : Contexto, 1997. P.578-606.
- Rago, M. (1998). “Descobrimos historicamente o gênero”. *Cadernos pagu*, 11, 89-98.
- Sarti, C.A. (1997) “Os filhos dos trabalhadores: quem cuida das crianças?” In: Bretas, A.C.P. *Trabalho, saúde e gênero: na era da globalização*. Goiânia: AB, 51-60.

- Schirmer, J. (1997) "Trabalho e maternidade: qual o custo para as mulheres?" In: Bretas, A.C.P. *Trabalho, saúde e gênero: na era da globalização*. Goiânia, AB, 101-13.
  - Simão, D. 2000 *Gênero no mundo do trabalho*. São Paulo; MIMEO, 9p.
- 

## Los nada incluido. La gestión de Recursos humanos en la hostelería "all inclusive"

Manuel Calviño

*Universidad de La Habana (Cuba)*

### Resumen

La industria turística en Cuba tiene una importancia capital en el desarrollo económico del país. Su desarrollo tiene en el mismo centro de su capacidad de realización al "factor humano". Los trabajadores y trabajadoras son quienes hacen posible que el turismo sea una industria capaz de dar al país los beneficios económicos, sociales y, sin duda, políticos que se requieren. De este modo la llamada "gestión de recursos humanos" ocupa (debería ocupar) un lugar prioritario en el modelo de gestión. Pero ¿es esto así?. Más de diez años de trabajo vinculado al sector permiten al autor una serie de disquisiciones considero útiles para quienes, como profesionales de las ciencias sociales aplicadas a la gestión empresarial, trabajan en el mundo de la hostelería.

Palabras claves: Recursos humanos, hostelería, gestión hotelera.

### Abstract

The non inclusive. Human resource management at "*all inclusive*" hotels.

The tourist industry in Cuba is of great importance to the economic development of the country. The "human factor" is right at the center of this development. It is the workers who make it possible for tourism to become an industry capable of providing the economic, social and political returns that are needed. In this sense, the "management of human resources " occupies (should occupy) a top priority in the model of management. But is it so?. The author, with more than ten years of work linked to the sector, makes a series of disquisitions that he considers useful for those who, as professionals of the social sciences applied to the management practices, work in the hotel and hospitality business.

Key words: human Resources, hospitality business, hotel management.

## Resumo

Os nada incluído. A gestão de Recursos humanos na hotelaria “*all inclusive*”

A indústria turística em Cuba tem uma importância capital no desenvolvimento económico do país. Seu desenvolvimento tem no mesmo centro de sua capacidade de realização ao “factor humano”. Os trabalhadores e trabalhadoras são quem fazem possível que o turismo seja uma indústria capaz de dar ao país os benefícios económicos, sociais e, sem dúvida, políticos que se requerem. Deste modo a chamada “gestão de recursos humanos” ocupa (deveria ocupar) um lugar prioritario no modelo de gestão. Mas ¿é isto assim?. Mais de dez anos de trabalho vinculado ao sector permitem ao autor uma série de disquisiciones úteis para quem, como profissionais das ciências sociais aplicadas à gestão empresarial, trabalham no mundo da hotelaria.

Palavras chave: Recursos humanos, hotelaria, gestão hotelera.

La industria turística en Cuba tiene una importancia capital en el desarrollo económico del país. Se ubica en los dos primeros peldaños de los ingresos provenientes del exterior. Algunas cifras no oficiales señalan que aporta casi la mitad de la balanza de pago. “*Es la locomotora de la economía cubana*” han señalado varias veces dirigentes políticos y gubernamentales. En los difíciles años noventa, el turismo fue, entre otras, una de las opciones que a corto-mediano plazo permitieron al país afrontar la investida de la crisis surgida tras la caída de la Unión Soviética y el bloque socialista.

Considerado por algunos como “*un mal necesario*” por la consabida generación (facilitación) de efectos nocivos a nivel social, cultural y político (Getino O.1993; Calviño M. 2004), lo cierto es que el turismo en Cuba es una industria de primera línea. Da empleo a más de ochenta mil cubanos y cubanas, dinamiza la producción y la sustentación económica de múltiples empresas estatales, permite el ingreso rápido de divisa convertible, convierte en útiles las cualidades geográficas del país y, dada una política consciente de protección, las hace sostenibles y preservables.

El desarrollo de una industria de tal magnitud tiene en el mismo centro de su capacidad de realización el “*factor humano*”. Son los trabajadores y trabajadoras quienes hacen posible que el turismo sea una industria capaz de dar al país los beneficios económicos, sociales y, sin duda, políticos que se requieren. De este modo la llamada “*gestión de recursos humanos*” ocupa (debería ocupar) un lugar prioritario en el modelo de gestión. Pero ¿es esto así?. Más de diez años de trabajo vinculado al sector me permiten una serie de disquisiciones que considero útiles para quienes, como profesionales de las ciencias sociales aplicadas a la gestión empresarial, trabajan en el mundo de la hostelería.

### I. Los “TODO INCLUIDO”

Hace algunos años comenté a un amigo hotelero, en evidente paráfrasis al texto de Marx: “*Un fantasma recorre el Caribe. Es el fantasma del todo incluido*”. No suponía entonces que “*el*



*fantasma*", como tantos otros sucedáneos, se enamoraría de nuestra isla (que es bien caribeña), fundaría familia, y está casi al punto de naturalizarse (lo que quiere decir tener rasgos distintivos propios asociados a las peculiaridades de nuestro archipiélago). Disparadora de amores y odios, polarizadora de grupos a favor y grupos en contra, la presencia de los "todo incluido" en nuestra industria sin chimenea es mayoritaria. Los sustentadores de este "*amorOdio*" pueden ser productores o consumidores, directivos o trabajadores, turoperadores o prestadores de servicios de restauración extrahotelera. El "a favor" o "en contra" depende, como en las más rigurosas investigaciones sustentadas en la estadística, de a quién le preguntes.

HOSTELERÍA: ¡SOLUCIONES YA !

*"GT manifiesta preocupación ante el 'todo incluido'*

*El aumento de la oferta de 'todo incluido', el alojamiento turístico en segundas residencias y la actitud de los operadores turísticos con los precios son motivo de preocupación para la UGT. El sindicato pedirá al Gobierno Balear un 'pacto de desarrollo económico' con la participación de agentes sociales, administraciones y empresarios"*(Diario de Mallorca 3/05/04)

*"Al aumentar sensiblemente la ocupación hemos logrado una estabilidad laboral impresionante... En los dos últimos años no hemos hecho reducción de plantilla por baja turística... considero que el "todo incluido" nos ha permitido garantizar lo más preciado para el trabajador: trabajo todo el año".* (Entrevista al Director General de un Complejo Hotelero operando en Todo Incluido).

*"La mayoría de los informes sugieren que los hoteles que ofrecen a sus clientes las opciones Todo Incluido bajan el servicio que ofrecen a los clientes... La oferta todo incluido está dañando la imagen del destino...los hoteles Todo Incluido constituyen un problema que está destruyendo gradualmente el resto de la industria turística en el pueblo y en la bahía".* (Kirke C.L. 18-06-04)

*"El "All inclusive" es un producto más completo, más centrado en la comodidad y el beneficio del cliente... traigo clientes de diferentes segmentos... el cliente conoce su diferencia y esta dispuesto a pagarla, lo mismo en un convencional que un "all inclusive ... extraño un buen hotel convencional en Varadero, pero me quedo con "todo incluido"... tengo mejor respuesta del mercado"* (Entrevista al Representante de un turoperador líder en el país)

¿Ser o no ser todo incluido?. Como señala un interesante trabajo de Hostel Tur (Hostel Tur 2003. p. 6) "*Todo incluido: bendición para unos, perdición para otros*". Las bendiciones se mueven alrededor de: aumento de los volúmenes de ocupación y de su estabilidad, promoción de un desarrollo acelerado de los destinos emergentes (nuevos), aportación de mayores beneficios económicos, baja relativa de los niveles de exigencia y por ende de la satisfacción resultante con lo que propicia un aumento de la repetición.

*“A los turistas les agrada porque simplifica la experiencia turística, evita sorpresas y por ende, permite su mejor disfrute partiendo de una mejor planificación de los gastos y de eliminar el uso de efectivo durante la estancia vacacional. Ellos perciben una mejor relación precio/valor en comparación con otros productos turísticos. A los directivos hoteleros les agrada porque aumenta la ocupación, y permite programar y organizar mejor la gestión hotelera, mientras que para los agentes y turoperadores es un producto que se vende fácilmente y sobre el cual obtienen unos ingresos mayores” (Hernández M.M. 2002. p.117)*

Las predicciones más reconocidas hacen referencias a: impactos negativos sobre la red comercial extrahotelera (bares, restaurantes, etc.), tendencia al crecimiento desproporcionado de este tipo de producto en detrimento del desarrollo de otras alternativas, masificación excesiva del “*turismo de paquete*”, hegemonía de la turoperación, disminución de la calidad y la diversidad de los productos, baja sensible en los niveles de servicios.

*“..los pequeños hoteleros están sufriendo la amenaza de los Tour Operadores de que si no aplican el sistema “Todo Incluido” en sus hoteles para la próxima temporada mandarán a sus clientes a otro lugar...los Tour Operadores llenan primero los Hoteles “Todo Incluido” (Kirke. C.L. 07-08-04)*

*“Resulta llamativo que un negocio como la hostelería obligue a aceptar condiciones como el todo incluido. Y es que cada vez parece más complicado contratar una habitación lejos del lugar de residencia habitual sin que a uno le vendan, por imposición, los almuerzos en el restaurante del complejo turístico, la hamaca, las consumiciones, los animadores y todo el tinglado” (Díaz G. 2004)*

Vuelvo al punto: ¿Ser o no ser todo incluido?. La propuesta de elección estará en manos de un grupo de aguerridos especialistas que están para eso: unos le llaman “*la gente de marketing*”, otros dicen “*los comerciales*”. Luego la decisión vendrá de otro grupo: unos les llaman “*los directivos*”, otros “*los dirigentes*”. Lo cierto es que hablamos del “*centro de operaciones directivas*”: el equipo de dirección. La respuesta al “ser o no ser todo incluido” esta asentada en la “*gestión comercial estratégica*”, una gestión de dirección.

Pero los hoteleros de experiencia, con algunos años dedicados al “*universo imposible*” (y por momentos imprevisible) de la satisfacción del cliente, los especialistas y estudiosos del Turismo, probablemente estarían de acuerdo conmigo si, mirando a las extendidas prácticas de la mercadotecnia turística, dijera que la primera y última mirada que define la “*gestión comercial estratégica*” tiene un nombre: **el mercado**. ¿A quién se le pregunta primariamente “ser o no ser todo incluido”? al mercado. El mercado ha sido, es y será el detonante de la generación, implantación y puesta en marcha de los modelos de gestión y servicios hoteleros. Y la noción de mercado es utilizada como sustituto “*macro generalizador*” del concepto de **el cliente**. De modo

que es el principio de *“dar al cliente lo que el cliente espera”* (mejor si logramos hacerlo sentir que le hemos dado más). El mercado, concepto masificador del concepto de cliente, es el promotor primero de la presencia y extensión del modelo *“todo incluido”*. Pero el concepto de mercado, incluido el de cliente, tiene un nombre más real, concreto, pragmático, desde el cual y para el cual los gestores deciden la respuesta a la pregunta que antes ya han respondido los propietarios: **la cuenta de resultados** (*“Caballero don dinero”*).

No creo ser especialmente cínico ni desacertado, si digo que el “punto de gravedad” desde el que se dispara la extensión de los *“todo incluido”* (quizás hijos bastardos de un accidente histórico europeo y adoptados por no mucho menos accidente en las tierras del caribe) es la cuenta de resultados.

*“Las ocupaciones iniciaron una lenta recuperación en el año 2002 con respecto al año 2001, que fue el peor año en el Caribe. Esta lenta recuperación ha continuado en el año 2003, manteniendo los hoteles “All Inclusive” ocupaciones más altas que los hoteles tradicionales. En los hoteles tradicionales de cinco estrellas el descenso en los precios sigue imparable desde el año 2000, acumulando un decremento de más del 40%.”*. (Ernst & Young Assurance and Advisory Business Services (AABS). Madrid, 22 de diciembre de 2003. Felicia Novatbos)

Este es, a nivel de gestión *“pura y dura”* – es decir, en esencia – el quid del asunto. Las estrategias comerciales tienen un dictaminador: la cuenta de resultados. Las estrategias de producto tienen un dictaminador: la cuenta de resultados. Las propietarias más *“presentistas”* hablan de las cuentas de resultados hoy. Las más apáticas o desinteresadas dicen *“qué le vamos a hacer... mañana veremos”*. Las más profesionales y realistas, en el peor de los casos, se permiten un *“no hoy”* para tener mañana *“dos sí”*, pero a fin de cuentas es *“sí o sí”*: con la cuenta de resultados *“no se juega”*.

La cuenta de resultados tiene un controlador por excelencia: La relación costo/Beneficio. Esa es la operación que no puede fallar. Es el lugar de solución de todos los problemas: esta baja la ocupación – entonces baja los costos; piden más resultados – entonces aumenta el margen (sube los precios, baja los costos, aumenta la ocupación). Es una relación muy particular porque de uno de los miembros siempre se pide bajar y del otro subir.

Acostumbrado, como psicólogo que soy, a entender los vínculos (de personas, de variables) en términos relacionales (como sustento incluso de la equidad o justicia interpersonal) y por tanto en términos no solo de “hechos” sino de “interpretaciones”, intento un acercamiento más personalizado. La relación costo/ beneficio es una variable dicotómica. Puede representarse como una matriz instituida desde dos ejes o dimensiones fundamentales:

1. **La dimensión objetiva**, en la que se trata de magnitudes tangibles evaluadas usualmente en dinero y dicotomizada en base al presupuesto: buenos resultados (cumple y sobrecumple lo presupuestado) y malos resultados (no cumple lo presupuestado). Esta dimensión se denomina propiamente “resultados”, en términos más técnicos G.O.P. (beneficio operativo o más anglosajón,

el “*Gross Operating Profit*”), y es la última línea del “*Informe de cierre*”. Este es el eje de operación, el que queda bajo control absoluto de la gestión del hotel.

2. **La dimensión subjetiva.** No se refiere a magnitudes numéricas. Es potestad no de la operación, sino del cliente. Puede ser también representada como una variable dicotómica: Satisfecho (percepción de predominio de los beneficios sobre el precio pagado y el costo) e insatisfecho (percepción de predominio del precio y el costo sobre los beneficios). A esta dimensión se le denomina, o para ser más exacto, se asocia, la noción de “calidad” (calidad percibida, en tanto toda valoración de calidad que tenga sentido para el beneficio tiene que ser referida a la percepción del cliente). La calidad es “la utopía prospectiva” en la que se centra la esperanza de retener y multiplicar clientes. La lógica construida es simple: será consumido un producto que es percibido como “producto de calidad” y que sea accesible (en términos económicos) al cliente. Este siempre valorará la relación “calidad-precio” y tomará la decisión de compra.

Desde aquí es fácil comprender porque la contienda a favor o en contra del “todo incluido” no es una contienda desde el interior de la operación. Al interior de la operación la clave es resultados. Si se obtienen con un “convencional”, bien. Si con un “todo incluido”, también bien. Si no se obtienen con un “convencional”, mal. Si tampoco con un “todo incluido”, también mal. La decisión insisto no pasa por las ventajas y desventajas de la operación. Para eso están los equipos de dirección: para hacer la operación que corresponde al éxito esperado (presupuestado). La decisión pasa jerarquizadamente por la respuesta de mercado (el cliente) al producto, por el comportamiento de los clientes: consumen (pagan) o no consumen (no pagan); están satisfechos (vuelven, hablan bien), o no están satisfechos (no vuelven, no hablan bien).

Queda bastante claro, al menos para mí, que el “todo incluido” no es una causa. Es sobre todo un efecto. El efecto de un diálogo binario entre “mercado” y “propietario” (administración, equipo de dirección) cuyo síntoma de adecuación, o “punto crítico”, es el beneficio mutuo. Si tu ganas y yo gano, se dicen uno al otro, entonces estamos haciendo lo que tenemos que hacer. Pero como diálogo binario al fin y al cabo hay quienes no están incluidos en él: los “nada incluido”.

## II. Los “NADA INCLUIDO”

Probablemente para los conocedores de la problemática que se mueve hoy en torno al “*todo incluido*”, cuando hablo de los “*nada incluido*” la asociación primaria y más voluminosa se relaciona con “*la extrahotelera*” – entendida esta no solo como los servicios de restauración, diversión nocturna, etc. sino también, y para mi gusto sobre todo, como los servicios que facilitan, mediatizan y despliegan el encuentro del turista con el país de destino, pudiendo llegar a ser, como vaticina Leal con optimismo “*el contrapeso cultural que equilibre, y quizás reduzca, el impacto que oleadas humanas han causado en otros países*” (Leal 2004. p. 101). Asociar lo “*nada incluido*” a la extrahotelera obviamente no es ni casual, ni injustificado.

*“durante todo el verano hay.. menos turistas usando bares, restaurantes, cafeterías, tiendas, etc., ya que se pasan el día y la noche en sus hoteles “Todo Incluido”. Es lógico que un turista que ha*

*pagado por "Todo incluido" quiera aprovechar al máximo lo que ha pagado, aunque sea de baja calidad "*(Kirke C.L 07-08-04)

Pero, hasta esta "no inclusión" esta siendo estudiada para su "todo *includización*". ¿Quiénes son entonces los "nada incluido"?

*"los hoteles de tres y cuatro estrellas... reducen inmediatamente su plantilla de camareros cuando se convierten en hoteles Todo Incluido... realmente solo disponen de personal para rellenar el buffet, sacar nuevos platos y vasos de plástico y ordenar las mesas"* (Chris Langley Kirke - Quejas sobre el Todo Incluido. Sant Antoni, 10-06-04

"Los NADA INCLUIDOS" son los trabajadores. Los depositarios de una "*gestión estratégica de Dirección*" que si bien ya "entiende" (al menos en algunos casos), todavía no "actúa" en consecuencia con una comprensión del rol fundamental de los recursos humanos, de las personas, que trabajan en la gestión todo incluido. "*La diferencia entre un jardín y un desierto no es el agua. Es el hombre*" dice un antiguo proverbio árabe. Dice Peretti, en clara versión parafraseada: "*la diferencia entre la empresa que tiene éxito y la que sobrevive a duras penas está, más que en cualquier ventaja competitiva, en la calidad de su Gestión de los Recursos Humanos*": (Peretti J.M.1997. p.25).

No es esta una afirmación "principista" o "fundamentalista". Es fácil de entender y aceptar. Volvamos a nuestro "diálogo binario". La voz cantante la lleva el cliente porque es él quien aporta el elemento indispensable para que los resultados sean buenos (o malos): el dinero. De modo que es evidente que el verdadero "negocio" de la hostelería es satisfacer clientes (captarlos, enamorarlos, servirlos, cuidarlos). Pero ¿acaso algún edificio puede hacerlo? ¿acaso cualquier instalación física puede hacerlo? Claramente no. El único que puede hacerlo es el trabajador. Justamente el que "no está incluido". De él depende.

Algunos dirán ¿pero acaso eso es específico de la aplicación del paradigma "*todo incluido*"? Por supuesto que NO...del todo. Pero matices propios han de ser puestos sobre la discusión. Si bien el asunto del "*cliente interno*" "*el personal*" "*los recursos humanos*" "*el capital humano*" etc. es común no solo para cualquier tipo de hotel, sino para cualquier tipo de empresa. Cada cual tendrá que descubrir y afrontar sus especificidades, si es que tiene la pretensión real de hacer que las cosas marchen bien. Por ahora solo me propongo llamar la atención sobre algunas especificidades, comprendidas desde el conocimiento psicológico, que considero de interés para gestionar hoteles en modalidad "*all inclusive*", partiendo del valor esencial de la gestión de los recursos humanos.

En primer término llamo la atención sobre lo que llamaría "*la superación de la expectativa prejuicial*" y del tipo de exigencia de los clientes que se desprende de dicha expectativa.

Que el hombre tiene una marcada propensión a la asunción y asimilación de prejuicios es algo poco discutible. Tendemos, con frecuencia mayor a la deducible de la casualidad, a hacer generalizaciones basadas en estereotipos que simplifican nuestras experiencias. Decía Allport que la vida es tan rápida y las exigencias de adaptación tan grandes que somos instigados a ordenar y clasificar los sucesos del mundo en categorías amplias generalizadas y poder así satisfacer nuestras necesidades cotidianas de adecuación. Son precisamente estas generalizaciones las que se tornan irreversibles y se convierten en prejuicios: forma de pensamiento autístico, inconsciente y subjetivo que no necesita de racionalidad alguna para validarse. Es un *“por supuesto”*. Los prejuicios se convierten en *“elaboraciones generales”* compartidas por muchas personas afines y se convierten en normas estereotipadas de percepción de estas personas. Así pasan a ser evaluadores o discriminadores, sancionadores del objeto (suceso, fenómeno) sobre el que recaen. Su acento no está en la verdad, sino en lo que se cree que es verdad. Diderot en su época sentenció: *“la ignorancia esta menos lejos de la verdad que el prejuicio”*.

Los “todo incluido” cargan con un prejuicio históricamente documentado: *“en los todo incluido el servicio es malo”, “las ofertas son de muy baja calidad”*. Así de sencillo. Por *“default”* está asumido en muchos clientes (obvio que no en todos) que si va a un todo incluido encontrará un producto de baja calidad. Pero en los todo incluido hoy (aunque también sometido a duda por parte de los clientes) están *incluidos* los mismos productos tangibles (habitaciones, condiciones de ocio, alimentos, etc.) que se encuentran en un convencional. De hecho existen estrategias de marcas y tipos segmentados de hoteles *“todo incluido”* (all inclusive, all inclusive luxe, ultra all inclusive). Sin embargo, lo que *“no queda incluido”* es el buen servicio, entiéndase la prestación de servicios al cliente por parte de los trabajadores, es decir por *“los nada incluidos”*. Imaginen que situación para el caso de Cuba. Parece que es común encontrar entre muchos visitante la imagen de que en el país los servicios no son buenos: *“se demoran... son poco flexibles... los productos no son buenos”*. Si a esto le sumamos el prejuicio antes referido, quedamos ya al borde del paroxismo.

La percepción del cliente asocia la calidad tangible del producto con el servicio que (supuestamente) se presta. Un producto de alta calidad se asocia a un alto estandar de servicio. Más aún, en la percepción del cliente la calidad del servicio logra, dentro de ciertos límites, favorecer una mejor percepción del producto tangible, aumentar el vínculo (lealtad) del cliente con el producto, y lo que puede ser en ocasiones muy importante “balancear” la percepción global del producto allí donde algunos aspectos tangibles fallan o están deficitarios.

El asunto pasa por diversos puntos de vista, alguno de los cuales analizaremos más adelante. Pero el servicio en los *“todo incluido”* se acompaña con mucha frecuencia de una imagen prejudicial de baja calidad, un servicio de bajo estandar prestado por trabajadores desmotivados que no trascienden al *“síndrome del buffet”*: *“levántese Ud. y tome en la mesa caliente o en la fría lo que le plazca”*.

Lo interesante es que no hay modo de contrarrestar este prejuicio sino es accionando con sus depositarios. Obvio que los depositarios del prejuicio del mal servicio son los trabajadores (en especial los de “*contacto directo*”). De estos se necesita entonces no solo una práctica positiva de los servicios, sino más aún: un incremento de la calidad del servicio tal que contrarreste el prejuicio. Lo que a su vez resulta inequívocamente imposible si no es con una muy buena gestión de los recursos humanos.

¿Qué pasa hoy con la gestión de los recursos humanos en estos “ámbitos”? Tiendo naturalmente a decir que “*lo mismo que en casi todos los ámbitos*”. No hay mucho que decir de ella; al menos bueno. La realidad parece oscilar entre una práctica burocrática de personal, y una orientación al control normativo: se dirige por regulaciones (leyes, regulaciones, normativas, orientaciones, resoluciones – conjuntos de palabras escritas y sancionadas como sacrosantas por el nivel superior que tienen como finalidad que “*nada ni nadie se salga de la raya*”. El límite convertido en más importante que la potencialidad, y esta llevada al estancamiento. El pensamiento convergente por encima de la creatividad anulada por efecto de lo rígidamente pautado. La ilegalidad favorecida como aliada de los intentos de hacer las cosas mejor. El “no” como punto de partida.

Sumo a esto una comprensión de los “recursos humanos” que se sustenta en lo menos interesante de las tradiciones y paradigmas de circulación global. Los “recursos humanos” son vistos como “*los recursos que tiene el trabajador*” y que le permitirían “*hacer lo que tiene que hacer*” (que es sobre todo lo que le dicen, en el mejor de los casos porque no en todos se clarifica, que tiene que hacer).

En segundo término creo que no puedo, ni quiero, dejar de llamar la atención sobre la “*compensación personal del cliente*”. Dicho en español tradicional: la propina. En términos psicológicos: “la motivación extrínseca” (al decir de A.N. Leontiev, la que no da sentido a lo que se hace, pero lo estimula considerablemente). Más allá de la “compensación económica” que supone la propina en lo que a la insuficiencia salarial se refiere, ella es un mediatizador simbólico del reforzamiento (estimulación) de los comportamientos adecuados a las demandas de los clientes. La propina, cuando no es una obligación cuasi contractual, establece una materialización de la satisfacción (claro que relativa) del cliente con el servicio prestado. Es cierto que se reduce al “*prestador visible*” del servicio. Pero desde la perspectiva del cliente es un modo de decir “estoy satisfecho”.

En cualquier caso, se entregue o no se entregue, la propina forma parte del “imaginario operacional” de la actividad de servicios hoteleros (y no solo hoteleros). Muchos la consideran una condición “*sine qua non*” de la prestación de servicios. Aunque su dinámica cambia de un país a otro y llega a situarse entre la dualidad obligación-rechazo.

*“Un hombre de 41 años fue arrestado en Nueva York por retirarse de un restaurante habiendo dejado una propina inferior al 18% de lo consumido. Humberto Taveras, de 41 años, enfrenta una condena menor por “hurto de servicios”. Al parecer el hombre se retiró del restaurante Soprano’s de la localidad neoyorkina de Lake George dejando menos del 18% de propina que el local*

*establece como mínimo cuando uno come en un grupo de seis personas o más”.*

<http://www.noticiaslocas.com/EpAVukuApV.shtml>

*“En los países nórdicos se ofendían porque aceptar propina les parecía un acto de servilismo. En Escocia, cuando vas a dejar una cantidad en un restaurante, el camarero, con exquisita amabilidad, lo rechaza argumentando que allí no es costumbre dejar propina”.*

<http://cajondesastre.juegos.free.fr/Ejercicios/escrito/propina.htm>

Siendo la propina un “*agasajo que sobre el precio convenido y como muestra de satisfacción se da por algún servicio*” (ver Diccionario), se instituye como muestra de gratitud, de agradecimiento. Me atrevo a conceptualizarla, más allá de las diferencias culturales, como el diferencial que el cliente está dispuesto a sumar a su costo al percibir que el precio pagado queda por debajo de su satisfacción sustentada en el servicio recibido.

En muchos países del mundo la propina se convierte para muchos en el incentivo fundamental de su trabajo. Su significado es esencialmente personal. En nuestro caso una reivindicación socializante del fenómeno descubre una faceta de su posible valor sociohumano: En Cuba, buena parte de la propina que reciben los trabajadores de la hostelería, se entrega como beneficio a entidades públicas del sistema de Salud. Hablamos entonces de un aporte social de la propina, y con ello de una explicitación del significado social del comportamiento, del reconocimiento social, con todo lo que esto supone a favor de la motivación de los trabajadores.

Lo que puede significar este aporte social de la propina es nada despreciable.

GRANMA, CUBA 080902

*“Los trabajadores del turismo en Cuba donaron ocho millones y medio de dólares para la salud por concepto de propina durante los últimos siete años, cifra que dedicada a adquirir citostáticos constituye un hermoso gesto de solidaridad humana... la entrega voluntaria de esa divisa ha crecido desde unos 75 mil dólares en 1995, a un millón 400 000 en el 2001, no obstante la baja turística”.* <http://www.fut.es/~mpgp/2002/amigos1184.htm>

CMKC. “Mi propina a la vida”- Por Santiago Romero Chang

*Adis Milda acumula en una década, nada menos que diez mil dólares en la entrega de propinas para la salud pública y cree que “tan sólo es un gesto humano para el bien de aquellos que sufren por la falta de algún medicamento que hoy obstaculiza la criminal política de bloqueo económico y comercial, impuesta contra Cuba por el gobierno de los Estados Unidos”*

<http://www.cmkc.co.cu/2004/Turismo/t2.htm>

Sea hoy para realizar una misión social en la dirección de la contribución a la gestión social del estado, sea para obtener una gratificación personal luego de una distribución entre todos los



compañeros de labor, la propina es un actor vigente en la prestación de los servicios hoteleros hoy en nuestro país.

En lo que a nuestra realidad respecta sabemos lo polémico que ha sido en la historia reciente el tema de la propina. Ha sufrido incluso la “*satanización*”. Creo que se ha confundido la propina con ciertas actitudes que se han producido en algunas personas en torno a la propina (las he llamado “*propinismo*”: actitud mercenaria que supedita el placer del trabajo, el deber, la retribución social, el compañerismo, la sensibilidad profesional del trabajador de los servicios, al logro de una propina con el único fin de ganar más dinero). Pero, considerando la comprensible necesidad de la estimulación, del beneficio compartido en base a los resultados, se han implementado en los hoteles “*bonificaciones*” que propenden a la compensación del papel de la propina: estimular el buen trabajo, y que resultan muy interesantes.

La primera un “plus salarial” (en realidad 50% del plus salarial) por el nivel de cumplimiento de las obligaciones determinado por “la evaluación del desempeño”. Esta se aplica en todo el sistema hotelero, independiente de su tipo. Es, de alguna manera, también un *agasajo* por encima del salario convenido *y como muestra de satisfacción*, de la Dirección del hotel en su sentido más amplio, *por los resultados del trabajo*. Subrayo que el recibir o no, y en que cuantía, esta bonificación depende de la evaluación del desempeño. Es decir, depende de cómo el trabajador haya cumplido sus tareas, dentro de la tarea central del hotel, a saber la satisfacción del cliente. Solo que en este caso se produce una mediatización: la percepción del jefe. Entre el trabajador y la satisfacción del cliente está la percepción del jefe. Una vez más, un eje psicológico a cuidar.

Al poner en el centro del recurso de bonificación la evaluación del desempeño no hay que ser especialmente sagaz para darse cuenta que la bonificación “*no está incluida*”, hay que ganársela. El peso aparente de este ganarla o no está en el trabajador (depende de lo que haga – principio estructurante de la propina), pero no es únicamente así. En áreas de “*contacto directo*” en las que se mide por vías auxiliares la satisfacción del cliente (encuestas, recogidas de opiniones, etc.) la evaluación del buen desempeño está influida por los resultados conjuntos (grupales, como área) obtenidos por dichas vías. Volvemos a la tesis: depende de la gestión de los recursos humanos.

Otra forma de bonificación, muy interesante también y específica para los “*todo incluido*”, es la distribución entre los trabajadores de un porcentaje del beneficio, o del margen de utilidad. En este caso, de sobrecumplirse el presupuesto de la instalación y dar beneficios se destina un porcentaje de dicho beneficio para ser distribuido entre los trabajadores.

Siendo el dinero con el que se bonifica dinero que entra al Hotel producto del trabajo de todos sus empleados, pues podría concebirse como una retribución extra que desde el aporte del cliente llega a manos del trabajador. Entiéndase “un *agasajo*”, para ser más exacto una suerte de “propina colectiva”. La lógica de su construcción es promotora de eficiencia y calidad. No hay como no reconocerlo: si logra hacer lo que hay que hacer con buen control de los costos, la relación producción/costo mejora y por ende aumenta el margen de beneficio. Claro, si y solo si, esto se hace dando un excelente estándar de calidad que promueva la satisfacción del cliente y

con esto el logro de una excelente percepción de producto en el mercado. Otra vez GOP y Calidad, ahora incluyendo un beneficio directo (una bonificación) al trabajador.

Ahora el asunto del impacto de la gestión de recursos humanos entra directamente en los “sacrosantos” terrenos de la operación y la comercialización. La calidad del servicio como centro de la eficiencia de la gestión (eficiencia de la relación producción/costo) y como estrategia propia de comercialización (producción de percepción de calidad en el mercado, promoción de fidelización, etc.). Como resultado de ambos aumento del beneficio social de la institución, entiéndase el hotel, y aumento del beneficio personal del trabajador (entiéndase bonificación, agasajo, por qué no propina). Y en el centro de este “tsunami” de beneficios, perfilado con claridad particular en los “*todo incluido*”, están los trabajadores, esta la gestión de los recursos humanos, entendida obviamente no como la tarea de un departamento, sino ante y sobre todo como el estilo activo de dirigir un hotel.

Quiero referirme a un tercer elemento conformador de la necesaria especificidad de los contornos activos de la gestión de los recursos humanos en hoteles de la modalidad “todo incluido”. Al menos permítanme hacer referencia a lo que llamo “*exigencias normativas*”.

El sistema que “gestiona” (hoy en realidad burocratiza) la normatividad de las relaciones laborales e ha de tener como características básicas al menos tres: adecuación, flexibilidad, capacidad de decisión a nivel del problema. Sin intentar un tratado de cada una si quiero al menos decir algunas ideas primarias.

Adecuación significa que las normativas y procedimientos han de ser construidos desde las exigencias de funcionamiento de la institución (el hotel). Las normas han de estar orientadas al cliente y no contra el cliente (exteno e interno). Adecuadas significa, sintéticamente dicho, ser construidas no para los fines de quien las construye, sino para los fines del cliente (obviamente con los límites y las transacciones que supone la estrategia sociocultural y política del país).

Pero ser adecuadas no resulta suficiente para el buen funcionamiento de las normativas y los procedimientos. La adecuación expresa una tendencia que en situaciones específicas tiene que tener márgenes de corrección. Esto es flexibilidad. Toda norma tiene una zona de estricto cumplimiento y zonas que se denominan “nobles”. La flexibilidad expresa el intento de que, en condiciones necesarias, la incorrección o disfuncionalidad de la adecuación pueda ser corregida y se autodefina nuevamente como “adecuada”. Sin flexibilidad la adecuación esta bajo constante peligro de ser inadecuación. Sin flexibilidad la vida real de la institución, llámese hotel, es sustituida por la norma – eso se denomina burocratización (normopatía, hipernormatividad).

Por último ¿dónde ha de estar la posibilidad de tomar una decisión de corrección de manera flexible y que garantice el mantenimiento de la adecuación?. La respuesta es clara: la decisión debe tenerla en sus manos quien esta más cercano a la situación problémica. El mando de base, el jefe de departamento, el Director de área, etc. Cada nivel de dirección tiene tareas propias que han de adecuarse a la capacidad funcional de su nivel jerárquico. Así como un mando de base no

puede ser el responsable de una decisión estratégica, el directivo de primer nivel no puede ser el responsable de tomar una decisión puntual sobre un aspecto funcional de base.

Acercándome al final quiero llamar la atención sobre dos variables más que considero de especial interés en el reposicionamiento de la función de recursos humanos en escenarios "all inclusive".

La primera es la Gestión de Dirección. La reorientación a los recursos humanos demanda como esencial, modificaciones de importancia en los estilos de dirección. La comprensión misma de qué es dirigir, cómo se dirige y el lugar del directivo en el sistema de relaciones institucionales. De imponer a consensuar. De personalizar a coparticipar. De dirigir a liderar. De hacer a favorecer el hacer. De sancionar a reorientar. De dueño a "coach". Se trata de una propuesta ética y empresarial. Hay claves fundamentales: APRECIAR. ORIENTAR. FORMAR. PARTICIPAR. COMUNICAR. Y también obviamente las clásicas: SELECCIONAR. IDENTIFICAR. EVALUAR. Una clara orientación al cliente interno, para decirlo en una nomenclatura más actualizada. Lo que más se necesita hoy mujeres y hombres capaces y dispuestos al compromiso, la creatividad, la eficiencia, dispuestos a la flexibilidad, la colaboración, la iniciativa, al respeto y a la honestidad. La gestión de los recursos humanos renace como centro de una revuelta conceptual, táctica y estratégica de la vida empresarial.

La segunda variable a la que quiero al menos hacer referencia, el otro elemento esencial en el desarrollo de la orientación a los recursos humanos es la formación. Si me permiten un neologismo, entonces digo la "forma-c-ión". Lo digo con un intento de subrayar dos cosas: primero, que la necesidad de la empresa moderna (necesidad que demanda satisfacción urgente y renovada) no es solo de capacitación de sus recursos humanos. La capacitación es esencialmente instrucción, aprendizaje operativo para la resolución de problemas también operativos. No basta. Se necesita FORMACION. Formación es capacitación más educación. Es necesario un desarrollo de lo a"p"titudinal y de lo a"c"titudinal (como decían mis antiguos profesores de psicología). Estoy llamando la atención sobre las exigencias no solo de orden "técnico" (asimilar las nuevas tecnologías y procedimientos de trabajo, dominio de los instrumentos informáticos e idiomáticos), sino también de orden "personal". El empowerment exige desarrollo del compromiso, del sentimiento de identidad corporativa institucional. La diversidad del mercado de trabajo exige fidelidad, arraigo. Los retos de futuro demandan motivación, mucha motivación y sobre todo capacidades personales para manejar los cambios y el estrés. El problema básico es actitudinal.

También doblo la "C" en forma "c"ción, para llamar la atención de que ha de ser una "*formación en la acción*", en el propio escenario de trabajo y con los actores que allí están. Los escenarios son: aulas virtuales, aprendizaje online, e-learning, profesores compañeros de trabajo, procedimientos de "*copying*" (modelación). Universidad para todos en su puesto de trabajo. Y todo esto, para ir atando elementos, significa que las acciones de desarrollo-formación han de ser responsabilidades y exigencias estratégicas de los equipos de dirección.

Un enfoque real y comprometido de los recursos humanos necesita de una situación social, de una voluntad de cambio político. Los fariseísmos son ajenos a la transparencia que exige la gestión humana de los recursos humanos. En el significado ético y empresarial de los recursos humanos no se puede pensar a medias y necesita, exige, de una revisión de la justicia social, del cumplimiento de los deberes sociales esenciales de las empresas y, claro está, de los gobiernos. Sigmund Freud, padre de uno de los movimientos profesionales en el mundo “*psí*” más importantes del siglo pasado decía que había tres profesiones imposibles: la política, la educación y el psicoanálisis (este último creado por el mismo). Su idea era sencilla: son profesiones sin final. Cuando crees que llegaste a algo, en realidad lo que estas es empezando algo nuevo. Guardo con especial esmero una sentencia martiana: “*Andar es el único modo de llegar*” (por cierto no por la metafísica del punto de llegada, sino por la dialéctica del siempre se anda). La gestión de recursos humanos anda por el mismo camino.

Pero el asunto es que los equipos de dirección propendan al desarrollo y formación de una cultura institucional, “cultura hotelera”, que convierta a todos y cada uno de los trabajadores en “*síntoma positivo*” en “*portador evidente*” de la misión (estrategia y táctica) de su entidad. Una cultura que favorezca que en cada contacto del cliente con un trabajador del hotel aquel encuentre de manera “*condensada*”, en ese trabajador, la política institucional, la identidad de la institución (de su marca, de su corporatividad, de su empeño). Cultura institucional, política institucional que se instaure desde los trabajadores y no solo con ellos o para ellos.

El “todo incluido”, en Cuba, en todo el Caribe, llegó para quedarse.... al menos el tiempo que sea útil, rentable, beneficioso, satisfactor de sueños y expectativas de los clientes. Pero si en su corazón no esta la gestión de los recursos humanos, si dentro de su crecimiento y desarrollo no esta el de los hombres y mujeres que lo pueblan, entonces a pesar de los resultados económicos favorables que pueda presentar hoy, “*all inclusive*” no es más que un proyecto en trance de suicidio. Sin la inclusión de los excluidos no habrá éxito posible.

## **Bibliografía**

- Calviño M. (2004) “*La profecía epidemiológica de un turista llamado Sigmund Freud*”. En: “Actos de comunicación. Desde el compromiso y la esperanza”. Calviño M. Ed. Logos. La Habana, Cuba. pp. 181-193.
- Diaz G. (2004) “*Hoteles ¿oferta o imposición? Todo incluido porque sí.*” <http://www.elmundo.es/cronica/2004/460/1092067839.html>
- Getino, O. (1993) “*Turismo y desarrollo en América Latina*”. Ed. Limusa, México.
- Hernández M. M. (2002) “*El modelo Todo incluido en Cuba: evolución y perspectiva*”. Economía y Desarrollo. Nº1. Vol. 130 / Ene – Jun. pp- 116 – 136.
- HostelTUR (2003) “*Todo incluido: bendición para unos, perdición para otros*”. Nº III. Mayo. pp. 6-11

- Kirke C.L. (10-06-04) Sant Antoni. “*Quejas sobre el Todo Incluido*”. )  
[http://www.grijalvo.com/Langley/Quejas\\_sobre\\_el\\_Todo\\_incluido.htm](http://www.grijalvo.com/Langley/Quejas_sobre_el_Todo_incluido.htm)
  - Kirke C.L. (18-06-04) Sant Antoni. “*Pepe Sala debería tomar medidas rápidas contra todas las ofertas Todo Incluido de los hoteles*” [http://www.grijalvo.com/Langley/Pepe\\_Sala\\_deberia\\_tomar\\_medidas\\_contra\\_Todo\\_Incluido\\_hoteles.htm](http://www.grijalvo.com/Langley/Pepe_Sala_deberia_tomar_medidas_contra_Todo_Incluido_hoteles.htm)
  - Kirke C.L. (07-08-04) Sant Antoni “*El Todo Incluido es una amenaza para la oferta complementaria*”. [http://www.grijalvo.com/Langley/Todo\\_Incluido\\_040807.htm](http://www.grijalvo.com/Langley/Todo_Incluido_040807.htm)
  - Leal E (2004) “*La luz sobre el espejo*” Segunda Edición. Ediciones Bologna. Colección opus Habana.
  - Peretti J.M. (1997) “*Todos somos directores de Recursos humanos*”. Ediciones Gestión 2000. Aedipe. España.
- 

## Autoconcepto laboral y compromiso. Estudio longitudinal de las transformaciones de la valoración de sí y las expectativas del trabajo elegido

Graciela L. Filippi (gfilippi@psi.uba.ar)

Liliana E. Ferrari (ferrarililiana@yahoo.com)

*Universidad de Buenos Aires (Argentina)*

### Resumen

El presente artículo analiza las transformaciones en la auto-percepción del rol laboral y profesional de las personas, mostrando las nuevas expectativas que caracterizan el compromiso contemporáneo con la actividad de trabajar y el valor del trabajo.

Se expone un estudio transversal desarrollado entre el 2004 y el 2007, a partir de dos muestras: una indagación sincrónica y diacrónica de los significados del trabajo en el contexto globalizado de flexibilización; y un estudio de los significados del trabajo en el entorno port-crisis argentina. De la primera, se presentan los resultados de la aplicación de la Escala de Autoconcepto laboral; de la segunda, la exploración de las nuevas modalidades del compromiso con el trabajo como práctica y como valor.

Palabras clave Autoconcepto – Compromiso – Valores – Identidad

## **Abstract**

This article analyzes the transformations in people's self-perception of labor and professional role, showing the new expectations that characterize the contemporary commitment with working activity and the value of work.

We expose a cross-sectional study developed between 2004 and 2007, from two samples: a synchronic and diachronic investigation of the meaning of work in the globalized context of flexibility; and a study of the meaning of work in the Argentine port-crisis. From the first one, we present the results of the application of the Self-concept Scale; from second one, the exploration of the new modalities of commitment with work as a practice and as value.

Key words Self-concept – Commitment – Values – Identity

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo analiza las transformaciones acaecidas en la auto percepción del rol laboral y profesional de las personas, exponiendo las nuevas expectativas que caracterizan el compromiso contemporáneo con la actividad de trabajar y el valor del trabajo.

Se expone un estudio transversal desarrollado entre el 2004 y el 2007, a partir de dos muestras. De la primera, orientada a la indagación de los significados del trabajo en el contexto globalizado de flexibilización, que analiza en forma diacrónica y sincrónica, se exponen los resultados de la aplicación de la Escala de Autoconcepto laboral.

De la segunda muestra, dedicada también al estudio de los significados del trabajo en el entorno port-crisis argentina, se explora las nuevas modalidades del compromiso con el trabajo como práctica y como valor.

## **METODOLOGÍA**

A partir de la investigación teórica y empírica Meaning of Work (MOW, 1987), investigación transcultural, de diseño transversal, desarrollada en el período 1978-1984 –cuyo objetivo era el análisis del significado del trabajo para la gente común referido a su presente situación personal – se diseñó y aplicó un macrocuestionario adaptado en ambos casos.

Se trabajó un diseño exploratorio con técnicas descriptivo correlacionales. Para el presente trabajo se releva, de la primera aplicación los componentes y resultados de la exploración de la escala de autoconcepto y para la segunda muestra, el constructo compromiso.

## MUESTRAS

La primera muestra, de enfoque comparado transcultural, presenta la siguiente distribución:

		Frecuencia
Válido	España	458
	Brasil Sul	680
	Argentina	420
	México	421
	Colombia	162
	Total	2141

Tabla 1. Distribución. Primera muestra

El tiempo de toma se produce en el período 2005-2006.

La segunda muestra es de 550 participantes radicados en la Ciudad de Buenos Aires y conurbano bonaerense, con la siguiente composición:

Edad	M	Rango							
Años	39	16 - 83							
Sexo	Varones	Mujeres	Total						
N	283	276	559						
%	50,63	49,37	100						
Estado Civil	Solteros	Casados/ pareja	en Viudos	Divorciados	Otros				
%	48,2	35,4	5,6	9,2	1,6				
Nivel educativo	No asistió	Prim. Incom.	Prim. Comp.	Sec. Incom.	Sec. Comp.	Terc. Incom.	Terc. Comp.	Univ. Incom.	Univ. Comp.
%	1,7	7,7	13,1	14,7	18,5	5	5,7	16,8	16,8

Tabla 2. Composición. Segunda muestra

El tiempo de toma fue el 2006-2007.

## EL AUTOCONCEPTO LABORAL

Entendemos el constructo como un conjunto de cogniciones auto-referenciales sobre las que las personas basan su autovaloración como personas trabajadoras y como profesionales. La forma de estudio corresponde a la aplicación de una escala de 18 ítems en los que distinguimos agrupaciones por: atribuciones intrínsecas; atribuciones o criterios dados por el mercado; atribuciones basadas en componentes de control y conocimiento propio y del entorno; atribuciones basadas en la persistencia, resistencia y adaptabilidad a lo requerido; atribuciones basadas en el desarrollo de una estrategia y competencias específicas.

En detalle, los aspectos evaluados por los participantes fueron:

Sentido de responsabilidad como persona trabajadora, aptitud para desenvolverte en el mercado de trabajo, capacidad para compaginar tu vida laboral y tu vida privada, habilidades sociales, autoconfianza profesional, fuerza de voluntad y espíritu de sacrificio, actitud ante el trabajo duro, motivación para el trabajo, características personales, perfil demográfico sociolaboral (sexo, edad, etc.), facilidad para adaptarte a los cambios laborales, formación profesional, esperanza de lograr o de mantener un empleo, conocimiento del mercado laboral, necesidad de tener empleo, presencia física, experiencia laboral, cualidades profesionales.

La escala fue aplicada durante el período 2004-2006, a un total de 1263 casos, en los que el relevamiento argentino representaba el 20% (Ferrari, 2007). En una primera aproximación, el autoconcepto laboral como dimensión psicosocial debía ser un aspecto particularmente afectado para el colectivo argentino, que había atravesado niveles inusitados de desempleo y precarización. Para el caso, los otros países de la muestra conservarían una capacidad explicativa mayor y un estilo de atribución diferente.

Un primer acercamiento es presentar –diacrónicamente – la evolución de la varianza explicada entre 1990 y el 2006, en aplicaciones realizadas en poblaciones catalanas, hasta su gemela del 2005. El seguimiento de la varianza nos permite advertir la disminución de potencia explicativa, y en paralelo, la puesta en crisis de las evaluaciones de atribución para valorar la propia identidad laboral.

DATOS PSICOMÉTRICOS DEL CONSTRUCTO AUTOCONCEPTO.				
MUESTRAS GENERAL Y ARGENTINA				
Denominación	Versión (V), Año	Varianza explicada	Alpha Cronbach	Nº ítems
Escala de autoconcepto laboral	Países aplicación			
APLICACIONES DE LA ESCALA				
Blanch, 1990		60,1	.88	18
Marín et al, 2000	V 04, 06	60,6	.87	
Blanch, 2005		42,0	.91	
Ferrari, 2006		38,4	.90	

Tabla 3. Datos psicométricos del constructo Autoconcepto. Muestras Catalanas y Argentina.

Una segunda aproximación de carácter sincrónico consiste en comparar los valores principales que explican el autoconcepto, en un esquema comparado entre Argentina y el conjunto de los restantes países (México, Cataluña, Brasil y Colombia), denominada para esta presentación muestra General.



La matriz comparativa de componentes resumida se representa como sigue:

Matriz de componentes. Muestra Argentina	Componente	Matriz de componentes. Muestra General	Componente
	1		1
Tu auto confianza profesional	.722	Tu aptitud para desenvolverte en el mercado de trabajo	.780
Tu fuerza de voluntad y espíritu de sacrificio	.718	Tu auto confianza profesional	.762
Tu actitud ante el trabajo duro	.710	Tu actitud ante el trabajo duro	.723
Tu sentido de responsabilidad como persona trabajadora	.703	Tu fuerza de voluntad y espíritu de sacrificio	.692
Tu aptitud para desenvolverte en el mercado de trabajo	.679	Tu facilidad para adaptarte a los cambios laborales	.683
Tu capacidad para compaginar tu vida laboral y tu vida privada	.660	Tu sentido de responsabilidad como persona trabajadora	.676
Tus habilidades sociales	.652	Tus características personales	.666
Tu motivación para el trabajo	.612	Tu motivación para el trabajo	.655
Tu perfil demográfico sociolaboral (sexo, edad, etc.)	.611	Tu capacidad para compaginar tu vida laboral y tu vida privada	.644
Tu facilidad para adaptarte a los cambios laborales	.595	Tu conocimiento del mercado laboral	.641
Tu formación profesional	.594	Tus habilidades sociales	.639
Tus características personales	.592	Tu esperanza de lograr o de mantener un empleo	.631
Tu esperanza de lograr o de mantener un empleo	.590	Tu perfil demográfico sociolaboral (sexo, edad, etc.)	.614
Tu conocimiento del mercado laboral	.553	Tus cualidades profesionales	.613
Tu necesidad de tener empleo	.540	Tu formación profesional	.610
Tu presencia física	.524	Tu experiencia laboral	.576
Tu experiencia laboral	.521	Tu presencia física	.533
Tus cualidades profesionales	.518	Tu necesidad de tener empleo	.453

Tabla 4. Matriz de componentes Autoconcepto. Muestras Argentina y General. Ferrari, 2006

Componente	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% Varianza	Acumulativo %	Total	% Varianza	Acumulativo %
1	6,923	38,458	38,458	6,923	38,458	38,458

Tabla 5. Total Varianza

Al analizar los componentes principales, la muestra argentina coloca como explicativos de su autovaloración un conjunto de ítems de “carácter” actitudinales, orientados por la concepción “profesional” de su trabajo en primer lugar, pero inmediatamente seguidos de aquellos que fundan su identidad en la persistencia, el esfuerzo, la responsabilidad y el sacrificio en que afirman la identidad laboral y simultáneamente el trabajo como carga. A diferencia de la muestra general, no es la aptitud en relación al mercado –que implicaría un criterio de eficacia – sino los componentes que perfilan un trabajador autoafirmado en aspectos de esfuerzo y resistencia hacia el trabajo, que es escaso en oferta y abundante en exigencias en el período estudiado.

A su vez las cualidades profesionales y experiencia laboral son ítems de baja capacidad de explicación para las cogniciones que representan el autoconcepto en la muestra argentina, dos condiciones relativas a la práctica concreta de trabajo en mercados diferenciados en oferta y en los que se valora la calificación e historia laboral como competencia requerida por los empleos ofrecidos. Pero que precisamente en el período estudiado deben ser “suprimidas” o “escindidas” de la autoconcepción laboral.

Comparativamente, el principal valor explicativo de la muestra general desagrupada de Argentina, es la aptitud para desenvolverse en el mercado laboral, que implica una identidad laboral basada en el desarrollo de una estrategia del “talento” y la adaptación.

## **AUTOCONCEPTO LABORAL Y AGRUPAMIENTOS CULTURALES**

Al investigar modo y los aspectos valorados del autoconcepto laboral de manera comparada la hipótesis de agrupamientos culturales era una hipótesis a contrastar. El contexto en el que la identidad trabajadora se constituye y afecta la propia cognición y lo valorado de sí, siempre remite a los modos en que se subjetiviza la praxis y la tradición del trabajo en cada entorno. Pero además, el análisis no podía desestimar el conjunto de factores psicológicos que denominamos ilusiones realizativas asociadas al trabajo, que constituyen el modelo fordista de producción y la institución empleo, versus el declive que originan las actuales tendencias post-fordistas y la centralidad del subempleo (De Giorgi, 2002)

El principal elemento surgido del análisis de medias en términos de Autoconcepto laboral consiste en que, sobre sus 18 ítems componentes, concentra la mayor cantidad de ítems con diferencia “cultural” entre países agrupados. Lo remarcable de esta diferencia es el funcionamiento asociado entre la postura conservadora en Argentina y Cataluña, en contraposición a las valoraciones altas de los otros tres países. En suma, los ítems de agrupamiento cultural que distinguen puntajes altos para Brasil, Colombia y México versus puntajes bajos para Cataluña y Argentina son: Tu

autoconfianza profesional; Tu conocimiento del mercado laboral; Tu aptitud para desenvolverte en el mercado laboral; Tu actitud ante el trabajo duro; Tu formación profesional; Tu presencia física. Estos seis componentes concentran y cristalizan un conjunto de tradiciones y resonancias semánticas que involucran la puesta en crisis de los ideales de la cultura y los bienes anímicos internalizados para los pares agrupados Argentina-Cataluña frente a la estima conservada de este conjunto de aspectos fundantes de la identidad para los participantes de Brasil-México-Colombia. Muestra, además, su conexión con las condiciones interpretativas del contexto postfordista para el primer par, que se acompaña de una subjetividad más desestandarizada y desnormativizada, y del contexto fordista –en términos de ilusiones y aspiraciones – para el segundo grupo.

El siguiente cuadro resume el tratamiento de medias y las diferencias:

Escala Autoconcepto. Muestra/Factor		General		Argentina	
		resultado	eta sq %	resultado	eta sq%
País	Anova	BrCoMx	23.3	n/a	n/a
	Ancova	f.cov. BrCoMx	43.5 19.5	n/a	n/a
Sexo	Anova	-	-	-	-
	Ancova	f.cov. Masc	46.4 0.5	-	-
Edad	Anova	> 30a	2.2	> 30a	3.4
	Ancova	f.cov. > 30a	46.2 1.5	f.cov. > 30a	52.8 7.5
Hijos	Anova	Si	1.5	Si	2.3
	Ancova	f.cov. Si	46.4 0.8	f.cov. Si	49.7 0.4
Estudios	Anova	-	-	-	-
	Ancova	-	-	-	-
Situación laboral	Anova	Emp c/a vs Estud	1.1	Emp c/a vs Estud	4.9
	Ancova	f.cov. Emp c/a vs Estud	45.4 1.1	f.cov. Emp c/a vs Estud	51.4 6.9
Tareas domésticas	Anova	Asume Compart	1.8	Asume Compart	4.4
Respons. sustento	Anova	Asume Compart	4.1	Asume Compart	9.1
Nivel económico	Anova	-	-	-	-
Evolución personal y laboral	Anova	Ha subido	7.4	-	-

Tabla 7. Autoconcepto laboral: diferencia de medias. Ferrari, 2006

Por otra parte, al estudiar la variable Autoconcepto vemos que los factores sociodemográficos y psicossociales son discriminantes en términos de diferencias de medias. En todos los casos, las diferencias entre puntajes altos y bajos acompañan en la submuestra Argentina a las detectadas en la muestra General, con excepción de la variable género, en donde la percepción de los participantes argentinos es homogénea.

En suma, el conjunto de seis componentes contiene lo que Boltanski y Chiapello (2002) han denominado el “segundo espíritu del capitalismo” y su soporte de justificación; y en este caso para la conformación de una identidad laboral, que se descifre y soporte a sí misma a partir de su proximidad-distancia al ideal de persona trabajadora en su contexto. Pero además hacen referencia, en tanto ideal de persona trabajadora, a la intensidad con que el mismo –cuando se lo performa en la vida cotidiana – puede y logra proporcionar orientación y reconocimiento en su entorno.

Para traducirlo en términos categoriales: certeza profesionalista; saber técnico del entorno mercado; logro/éxito; aplicación constante del esfuerzo; soporte de credenciales educativas; semblante corporal, son componentes culturales de la “legitimidad” de la identidad trabajadora, con más fuerte consenso de valor para los participantes de la encuesta de las tres ciudades latinoamericanas que para el caso de los participantes de Argentina y Cataluña.

## COMPROMISO

El componente valorativo/afectivo incluye tanto la **Involucración** con el trabajo (*Work involvement*) como el **Compromiso** con el trabajo (*work commitment*). Ambos son una respuesta afectiva al trabajo como parte de la vida de la persona.

**Work involvement** es el elemento de **involucración** conductual actual, en él se considera al trabajo como praxis; mientras que **Work commitment** es un **elemento intencional futuro**, parcialmente independiente de las experiencias a corto plazo, en el puesto de trabajo. Al modelo del MOW le interesa medir el grado de relación entre la identidad que el trabajo prodiga al sujeto, y la forma en que el espacio de desarrollo laboral le permite que logre construir esa identidad laboral.

El estudio del Compromiso refiere a la función del trabajo en la vida y su valoración – prescindiendo de supeditar el trabajo a su aspecto económico de medio para la supervivencia. El período estudiado fue el comprendido entre los años 2006 y 2007, abarcó una muestra de 550 participantes de la Ciudad de Buenos Aires y, al igual que la muestra en la que analizamos el Autoconcepto laboral, nuestra exploración estaba orientada a indagar los componentes realizativos ligados a la práctica concreta del trabajo, los límites y la valoración que la misma producía en un entorno de progresiva creación de empleo y recuperación inestable de calidad de vida laboral.

¿Es importante el trabajo cuando no hay “necesidad económica”? Exploramos el compromiso preguntando sobre la condición hipotética de no necesitar trabajar para mantenerse \_\_. Las respuestas se agruparon de la siguiente forma:

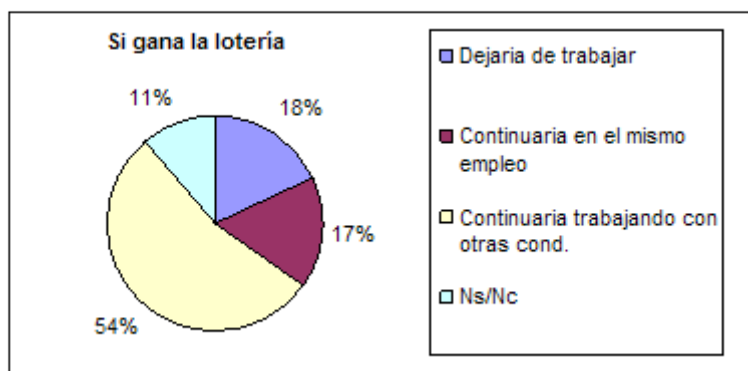


Tabla 9. Compromiso con el trabajo, si no es medio económico de supervivencia. Filippi, 2007.

Un 54% seguiría trabajando mientras pudiera transformar las condiciones en que realiza su trabajo. La transformación anhelada por estos trabajadores ha sido clasificada a partir de respuestas abiertas en las siguientes categorías:

Condiciones	Frecuencia	Porcentaje de la frecuencia de elección	Porcentaje en relación al total de la respuesta
1.-Clima	3	0,5%	0,99%
2.-Rol	7	1,3%	2,31%
3.-Por otro trabajo que me guste	24	4,3%	7,92%
4.-Dar paso a otros	6	1,1%	1,98%
5.-Lo económico	8	1,4%	2,60%
6.-Condiciones de trabajo	32	5,7%	10,56%
7.-Dejaría todo igual	1	0,2%	0,33%
8.-Ser dueño, autonomía, invertir	89	15,9%	29,37%
9.-Trabajar menos horas	80	14,3%	26,4%
No explicita	53	9,5%	17,49%
Total de respuestas	303	54,2%	100%

Tabla 10. Condiciones que cambiaría

De la categorización surgen tres factores que son relevantes en frecuencia al configurar las expectativas asociadas al trabajo con capacidad de realización:

1. Autonomía: posibilidad de tener control sobre el rol y la tarea.
2. Tiempo insumido: que implica compaginación con otras áreas de la vida.
3. Condiciones de trabajo: calidad de los aspectos contractuales y materiales, las exigencias cognitivas, emocionales y físicas del actual trabajo.

## NUEVAS RELACIONES ENTRE COMPROMISO Y AUTOCONCEPTO

En suma y recapitulando, las transformaciones analizadas reflejan tres tendencias orientadoras de las transformaciones en términos de expectativas y valoraciones subjetivas del trabajo anhelado, que hacen impronta sobre la matriz contemporánea de la identidad trabajadora. Los repertorios en términos de sus protagonistas son:

### Autoconcepto basado en la autonomía:

*“Cambiaría las condiciones para no trabajar en relación de dependencia”.*

Hombre, 38 años, soltero, empleado público, terciario incompleto.

*“Crearía mi propia fuente laboral, afín a mis ideales, haciendo lo que más disfrute”.*

Hombre, 32 años, soltero, empleado público, universitario completo.

*“Trataría de invertir en algo, ej. kiosco de diarios, que lo pondría bajo mi supervisión”.*

Mujer, 51 años, soltera, empleada pública, secundario completo.

### Autoconcepto basado en la compaginación de distintas esferas de la vida:

*“Trabajaría más autónomamente y dispondría de más tiempo para la familia, viajes, estudio, etc.”.*

Mujer, 70 años, viuda, jubilada, secundario completo.

*“Trabajaría menos horas y haría un trabajo relacionado con el área de la salud”.*

Mujer, 32 años, casada, empleada pública, universitario incompleto.

*“Menos tiempo. Trabajar en lo que realmente me gusta”.*

Mujer, 29 años, soltera, empleada pública.

*“Reduciría el horario para capacitarme”.*

Mujer, 32 años, soltera, empleada pública, universitario completo.

### Autoconcepto basado en la adecuación material y psicosocial del trabajo a la persona trabajadora:

*“Cambiaría aquellas exigencias que día a día nos ponen en un nivel de stress tan alto”.*

Mujer, 31 años, soltera, empleada pública, universitario incompleto.

*“Cambiaría por un trabajo más simple, sin muchas complicaciones, en sí, algo más liviano”.*

Mujer, 19 años, soltera, empleada de fábrica recuperada, secundario completo.

## NOTAS PARA LA DISCUSIÓN

En el desarrollo de esta presentación hemos tratado de aportar, a través de los resultados obtenidos, elementos de discusión para situar los aspectos afectados más críticamente por las drásticas transformaciones del mercado de trabajo argentino durante el período 2000-2005.

Dichas transformaciones en la valoración de sí como identidad de persona trabajadora vuelven a aparecer al explorar sobre las condiciones y formas que el Compromiso adquiere como valoración y expectativa del trabajo. Los nuevos estilos de identidad trabajadora esbozan nuevas orientaciones en términos de compromiso. Comprenderlas y reflexionar sobre ellas es parte del proceso en el cual una Psicología del Trabajo logra relevar la dimensión subjetiva de los tiempos de flexibilización.

## BIBLIOGRAFÍA

BOLTANSKI, L.; CHIAPELLO, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid. Akal.

DE GIORGI, A. (2002). *Il governo dell' eccedenza. Postfordismo e controllo della moltitudine*. Verona. Ombre Corte.

FERRARI, L. (2007). INSIGNIFICANTIZACIONES Y RESIGNIFICACIONES DEL TRABAJADOR PRECARIO. ESTUDIO DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO EN BUENOS AIRES ENTRE EL 2003 Y EL 2005. Tesis doctoral. Hemeroteca. UAB. España.

FILIPPI, G. (2006). EL SIGNIFICADO Y EL VALOR QUE LOS SUJETOS LE DAN AL TRABAJO SEGUN SU SITUACIÓN LABORAL-TESIS DOCTORAL PRESENTADA PARA SU DEFENSA. FAC. DE CIENCIAS ECONOMICAS. UBA. BUENOS AIRES.

MOW. International Research Group (1987) *The meaning of working: An international view*. London. Academy Press.

¿Seguiría trabajando si ganara la lotería?

Nota: las tablas destacan, en aquellos casos donde se ha rechazado la hipótesis nula, los niveles de cada factor que se han diferenciado significativamente con valores altos (nivel de significación 0,05)

---

## Subjetividade e acidente de trabalho no contexto contemporâneo

Noemi Bandeira (noemiban@yahoo.com.br)

Wilka Coronado Antunes Dias (wilka@assis.unesp.br)

Maria Luiza Gava Schmidt (mlschmidt@uol.com.br)

*Departamento de Psicologia Experimental e do Trabalho*

*UNESP – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Brasil)*

### Resumo

Este artigo realiza uma breve análise sobre a situação do mundo do trabalho contemporâneo levando em conta as estratégias de poder e dominação que se escondem atrás da organização do trabalho e que acabam por levar ao acidente de trabalho e às demais conseqüências para a saúde do trabalhador. Busca-se ainda, realizar uma leitura de como a objetividade e a subjetividade dos trabalhadores encontram-se capturadas pelo modo de produção capitalista, tornando menos acessível a consciência, a mobilização política e o exercício da cidadania. Verifica-se como conseqüência o desrespeito aos direitos e a violência imposta aos trabalhadores, que passam a ver no trabalho um lócus de sofrimento e degradação das relações. Nota-se como o acidente de trabalho é um indicador importante da opressão e violência, denunciando a brutalidade do capitalismo inserida nas empresas através da organização do trabalho, que com estratégias manipuladoras tenta ludibriar os trabalhadores, tornando-os “colaboradores” passivos e alienados.

Palavras chave: saúde do trabalhador; acidente de trabalho; subjetividade.

### Resumen

Este artículo realiza un breve análisis sobre la situación del mundo del trabajo contemporáneo llevando en cuenta las estrategias del poder y dominación que se esconden atrás de la organización del trabajo y que terminan por producir accidentes de trabajo además de otras consecuencias para la salud del trabajador. Buscase incluso, realizar una lectura de cómo la objetividad y la subjetividad de los trabajadores se encuentra capturada por el modo de producción capitalista, tornando la movilización política y el ejercicio de la ciudadanía menos accesible a la conciencia. Verifícase como consecuencia la falta de respeto a los derechos y la imposición de la violencia a los trabajadores, que pasan a ver en el trabajo un *lócus* de degradación de las relaciones y sufrimiento. Nótese que el accidente de trabajo es un importante indicador de la opresión y violencia, denunciando la brutalidad del capitalismo introducida en las empresas a través de la organización del trabajo, que con estrategias manipuladoras intenta engañar los trabajadores, tornándoles “colaboradores” pasivos y enajenados.

Palabras-claves: salud del trabajador; accidente de trabajo; subjetividad.



## **Abstract**

This article makes a brief analysis of the contemporary labor world, taking into account the power and domination strategies which are concealed behind labor organization and which result in labor accident as well as in other consequences on worker's health. It is also intended to carry out a reading of how worker's objectivity and subjectivity have become captured by the capitalist production mode, thus leading them to become less bound to consciousness, to political mobilization and to the exercise of citizenship. As a consequence, one can verify the disrespect to labor rights and the violence inflicted on them who, in turn, tend to see work as a locus of suffering and of relationship degradation. It is observed how labor accident is an important indicator of oppression and violence, denouncing the brutality of capitalism inserted in companies through labor organization which by means of manipulative strategies tries to befool workers, turning them into passive and alienated "collaborators".

Key words: worker's health; labor accident; worker's subjectivity.

## **O mundo do trabalho contemporâneo e sua implicação na subjetivação dos trabalhadores**

Vivemos em um mundo capitalista. Esta parece ser uma constatação óbvia. No entanto, desta afirmação aparentemente sem grandes pretensões podemos extrair uma realidade complexa, na qual estamos mergulhados cotidianamente sem que nos atentemos para as suas implicações. É partindo deste pressuposto, o capitalismo, que discorreremos aqui sobre a situação do mundo do trabalho, suas implicações para os trabalhadores, as relações de trabalho e como a organização do trabalho pode adquirir uma força determinante na vida e na saúde do trabalhador, sobretudo na questão do acidente do trabalho. Veremos em seguida, como a objetividade e a subjetividade do trabalhador foram totalmente capturadas pelo capital e o que os próprios trabalhadores pensam sobre o acidente de trabalho.

O trabalho ocupa posição central na vida das pessoas. É através dele que o sujeito é reconhecido na sociedade e na família, isto é, constitui sua identidade, além de ser o 'lôcus' onde cada indivíduo atualiza sua condição reconstruindo cotidianamente seu lugar no mundo. No trabalho, o sujeito deveria ter possibilidades de criação, reinvenção, construção coletiva, prazer, realização de seus desejos e produção de novos anseios.

Embora haja uma coletividade nos modos de produção, o trabalhador é desprovido dos lucros, expropriado de sua própria produção. Isto aponta para o primeiro fator contrário à realização dos trabalhadores: eles não são donos de sua produção, seus investimentos são na direção do fora de si mesmos, as expectativas não são deles, trabalham para cumprir metas que não são estipuladas por eles, para atender a um desejo que não lhes pertence.

O mundo do trabalho capitalista não é algo estável, tem apresentado múltiplas faces, dependendo da época, foi modificado e influenciado por diversas teorias e linhas de pensamento como o taylorismo, o fordismo, o toyotismo e, mais recentemente, os novos modelos de gestão, baseados

na excelência e qualidade total. Alguns autores falam de uma crise do capitalismo na era atual. Outros citam importantes mudanças e outros ainda, de uma estagnação mundial. Todos esses processos provocam impactos no mundo do trabalho e na vida dos trabalhadores.

Primeiramente, veio a racionalidade do taylorismo que consistia em um conjunto de gestos de produção concebidos, preparados e vigiados pela direção da empresa. O principal objetivo era a redução do saber operário complexo aos elementos mais simples. A consequência disso era a total homogeneização e atomização das técnicas de produção, dispensando o saber-fazer dos operários (segredos de ofício). Os trabalhadores, foram desapropriados de sua produção e de seu modo de produzir. É a anulação do seu desejo sobre o trabalho a redução de sua potencialidade criativa, a total mecanização, coisificação. O sujeito agora é objeto. Funciona como uma máquina, executando comandos sem sentido e sem possibilidades de pensar. Nada de desejar, nada de inventar, nada de questionar, nada...cabeça vazia...era assim que o taylorismo visualizava o trabalhador: uma peça, ou uma máquina, que pode ser controlada, acionada por botões, acelerada, ritmada, precisa e desativada ao fim do dia, ou descartada quando não servisse mais. Posteriormente, entrou a função do fordismo, na modelação da subjetividade dos trabalhadores contemporâneos. Seu método consiste em

*uma forma particular do processo de trabalho mais adequada ao emprego de uma mão de obra com diferentes especificações, em que o fluxo das partes e dos produtos intermediários passou a ser realizado por máquinas, das quais os trabalhadores de montagem se encontram agora distribuídos em postos fixos (Lópes, 2000 p.246).*

Dessa maneira, o que passa a determinar o sentido da produção agora são as máquinas. Elas ditam os ritmos, impõem posturas corporais, determinam o número de trabalhadores necessários, entre outras coisas. Todo o processo de produção agora é comandado pelas máquinas. É a linha de produção, a linha de montagem, a produção em série. Inventou-se aí, a escala de produção mundial. O fordismo almejava construir um novo padrão de consumo da classe trabalhadora e não consistia somente numa nova teoria administrativa, e sim numa tecnologia de produção de um novo modelo civilizatório, vinculando os paradigmas da produção a novos padrões de consumo. Isto significava amarrar as idéias de *produção em massa=consumo em massa*, expressão esta sugerida por Lopes (2000).

Antunes (2000) sinaliza para as consequências do toyotismo no mundo do trabalho, isto é, a necessidade de o trabalhador operar várias máquinas ao mesmo tempo. Em sua opinião, a empresa respondia à crise financeira com o aumento da produção sem o aumento do número dos trabalhadores e importando técnicas de gestão dos supermercados americanos em que se devia produzir o necessário no melhor tempo (método kanban). Por essa razão, diz o autor, a *ocidentalização* do toyotismo significa uma verdadeira aquisição do capital contra o trabalho, pois as transformações por ele engendradas no processo produtivo levaram ao desemprego estrutural

mundial. Ele alerta para o fato de o toyotismo se apresentar como sendo mais consensual, mais envolvente, mais participativo do que os modelos anteriores, se constituindo, por essa razão, como mais manipulatório.

Todas essas questões levaram à criação de um novo tipo de operário, com poucas capacidades manuais, mais flexibilidade, rapidez, resistência emocional, atitudes maquinais, docilidade, passividade, qualidades imprescindíveis à realização do trabalho. Esse trabalhador passou a necessitar de uma adaptação psico-física, que racionaliza os modos de vida, as percepções cognitivas, a experiência erótica e a sexualidade das classes trabalhadoras em função das necessidades exclusivas do trabalho e da economia produtiva. É a era da nova ética puritana coletiva, que visava adequar os valores aos novos padrões de civilização da burguesia americana (Lopes, 2000).

Antunes (2000) coloca que

*...há uma processualidade contraditória que, de uma lado, reduz o operariado industrial e fabril; de outro, aumenta o subproletariado, o trabalho precário e o assalariamento no setor de serviços. Incorpora o trabalho feminino e exclui os jovens e os mais velhos. Há, portanto, um processo de maior heterogeneização, fragmentação e complexificação da classe trabalhadora (p. 50).*

Souza (2003) aponta para a submissão das práticas sociais à lógica do capital. Segundo ele, o capital ao subordinar as funções de reprodução social ao seu imperativo de acumulação, eleva a competitividade, e precariza as relações de trabalho além de degradar a natureza. Este autor alude a uma crescente crise do capital devido às quedas nas taxas de lucros o que faz com que ele tente se recompor modificando suas bases de gestão e tecnologia. Desta forma, o capital tenta se estruturar sem tocar nas bases essenciais de seu modo de produção. O que ele busca é a reorganização do regime de acumulação taylorista-fordista, acrescentando mais flexibilidade do trabalho e da produção desmontando o Estado do Bem Estar Social e visando o controle do aparelho estatal para a retomada das condições de acumulação (Souza, 2003).

Nesse sentido, o mesmo autor critica os teóricos do capital humano, bem como a ação do Estado que acaba por atender aos interesses do capital e do empresariado, a medida em que, socializa os gastos com a educação, formando recursos humanos para as empresas privadas, com base numa ideologia meritocrática que transfere ao indivíduo a responsabilidade pelo seu sucesso ou fracasso no mercado de trabalho e até mesmo pelo eventual desemprego.

Portanto, de acordo com este mesmo autor, o modelo de economia educacional contribui para o aumento da mais-valia relativa inserindo ciência e tecnologia no processo de trabalho e de produção e investindo na qualificação do trabalhador. Propaga-se a idéia de investimento em capital humano como única forma de garantir a empregabilidade, a manutenção de postos de trabalho e a garantia de renda. Assim, o indivíduo trabalhador torna-se responsável pelo seu

próprio desemprego. As teorias da qualidade total, de flexibilização e polivalência apenas vêm confirmar a subordinação da educação à lógica da exclusão. Busca-se, então, o desenvolvimento da motivação nos trabalhadores, para que estes possam, em condições favoráveis, exercerem a criatividade, como uma forma de voltar a incorporar o seu saber no processo de valorização do capital.

Antunes (2000) aponta para as mudanças ocorridas pela inserção da tecnologia, da automação, da robótica e da microeletrônica na produção. Segundo ele, o fordismo, o taylorismo e o toyotismo convivem agora com outros processos de trabalho emergentes, como o neofordismo, o neotaylorismo o pós-fordismo. O autor ressalta que “o *cronômetro* e a *produção em série e de massa* são ‘substituídos’ pela flexibilização da produção, pela ‘especialização flexível’, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação da produção à lógica do mercado” (p. 24).

Ainda segundo este autor, há uma tendência a eliminar a alienação do trabalho através da recusa da produção em massa e aumento de uma flexibilidade, buscando a descentralização produtiva em médias e pequenas empresas, por ele denominadas artesanais. No entanto, mesmo esta chamada acumulação flexível ainda é uma forma própria do capitalismo e mantém suas bases de produção, pois é voltada para o crescimento, se apóia na exploração do trabalho vivo e tem uma intrínseca dinâmica tecnológica e organizacional. Isso levou a um retorno da superexploração do trabalhador através da geração de um excedente de força de trabalho e ao crescimento do setor informal além do retrocesso da ação sindical.

Todo esse ideário levou a uma degradação do mundo do trabalho, que passou a ser não mais locus de prazer e satisfação, mas lugar de dor e sofrimento. A fantasia, a criatividade, a inventividade, a produção desejante ficou totalmente subordinada às finalidades do capital. Àqueles que se opõem, é reservado o lugar de exclusão, de marginalidade. O trabalhador ou foi coisificado, transformado em mero objeto mecânico que executa comandos sem pensar, ou seu desejo, seu pensar, foi tomado pela lógica do capital, apaziguado, adestrado e posto a serviço deste.

Corsi (2003) discorre sobre os fatores que levaram a um aumento da ofensiva burguesa contra os trabalhadores na época atual, elevando a taxa de exploração da força de trabalho. Esses fatores seriam a reestruturação produtiva, a desregulamentação do mercado, a crise econômica, a elevação do desemprego, a segmentação da classe trabalhadora e a burocratização dos partidos dos trabalhadores e dos sindicatos. Segundo este autor, a conseqüência mais desastrosa da reestruturação produtiva foi a formação de um enorme contingente de excluídos e de desempregados.

O capitalismo buscou a reorganização e reestruturação da produção através de locais mais amplos e desregulamentados de acumulação. Sendo assim,

*A constituição de oligopólios internacionais em importantes setores, a ampliação da abertura das economias nacionais, a formação de mercados regionais, a utilização intensa de novas tecnologias, a organização de processos produtivos mais flexíveis, a redução da força de trabalho empregada, a introdução de vínculos variáveis e relativamente frouxos entre o trabalhador e a empresa, a realocação espacial entre alguns países de vários segmentos produtivos e a marginalização de inúmeras regiões caracterizam o atual momento. Essas mudanças se deram sob a égide do neoliberalismo, que se tornou o pensamento hegemônico (Corsi, 2003).*

Corsi (2003), ainda coloca a idéia de uma estagnação da economia brasileira dentro de um contexto amplo de crise econômica social e política que atinge a sociedade capitalista desde os anos 70. Dentro desta perspectiva,

*Boa parte dos países endividados como o Brasil, entrou em um período de estagnação. A adoção de políticas recessivas, inspiradas ou impostas pelo FMI, levou as economias desses países a girar em torno do pagamento de dívidas externas, do combate à inflação e da crise fiscal do Estado. O emprego de políticas recessivas, baseadas no corte do gasto público, no arrocho dos salários, no corte do crédito, no aperto monetário e na desvalorização da moeda, resultou em estagnação econômica e agravamento da inflação e da crise fiscal do Estado, embora melhorasse a situação das contas externas, permitindo o pagamento dos juros das dívidas (Corsi, 2003).*

Deste modo, a estagnação econômica deve-se à dependência financeira desses países ao capital estrangeiro, o que determinou um fim dos projetos nacionais de desenvolvimento que buscavam a autonomia. Este mesmo autor continua sua análise constatando que, no Brasil, após a implantação do plano real, em 1994, pelo governo de Fernando Henrique Cardoso, houve um crescimento da economia nos três primeiros anos, principalmente na indústria. Mas depois o crescimento foi revertido e o declínio foi vertiginoso. “A situação da classe trabalhadora também se deteriorou em virtude do aumento do desemprego, decorrência do baixo nível de crescimento econômico e da reestruturação produtiva. Houve o fechamento de unidades produtivas, aumento do processo de terceirizações, racionalização da produção elevação da importação de máquinas e equipamentos e enxugamento do quadro de funcionários” (Corsi, 2003).

Como vimos, houve impactantes mudanças e o capitalismo sofreu graves crises o que acaba por transformar os processos produtivos e, mais ainda, influenciar de maneira profunda a subjetividade dos trabalhadores. Hoje, podemos dizer que a eficiência do processo de produção e de valorização, encontra-se assentado na capacidade do capital de forjar uma subjetividade operária interativa. Isto se dá pelo agenciamento dessa subjetividade, tornando-a aderente às finalidades do capital. Neste sentido, vemos trabalhadores operários sendo denominados de

colaboradores, sendo preparados para o trabalho em equipes, para a interação, para a expressão, tudo com a finalidade de cooperação (com o capital).

### **O trabalhador, sua identidade e o sentido do trabalho**

O nome de uma pessoa não parece ser suficiente para que ela seja reconhecida pelos outros. Nem mesmo sua filiação, a história de sua família e do lugar onde nasceu bastam para a identificar. Pouco é também a descrição da estrutura física, do corpo e da aparência para a individualização de uma pessoa. Os seres humanos empreendem uma busca pela identidade através de um grupo social, em que se possa ser, concomitantemente, identificado como pertencente a um coletivo e singularizado. “Num grupo assim, pode-se supor, cada indivíduo reconhece no outro um ser humano e é assim reconhecido por ele – sozinhos certamente não podemos ver reconhecida nossa humanidade, conseqüentemente não nos reconhecemos como humanos” (Ciampa, 1990, p.38).

De acordo com este autor, as relações sociais são influenciadas sobremaneira pela posição que o indivíduo ocupa no mercado de trabalho e as identidades refletem a estrutura social. O desenvolvimento da identidade não depende apenas da subjetividade, mas também da objetividade. “Todos sabemos a importância que o trabalho tem na nossa sociedade. Nossa inserção no mercado de trabalho quase sempre sela um destino, é um componente forte na configuração de uma identidade” (Ciampa, 1990, p. 232).

Segundo Silva (2002) na situação de trabalho estão contidas todas as três dimensões humanas, a psíquica, a social e a racional. É no trabalho que o homem estabelece relações com os outros, se diferenciando e reconhecendo sua incompletude, sua necessidade do outro e do reconhecimento alheio, além de colocar em interação as três dimensões acima citadas. A formação da imagem de si se dá na relação homem-trabalho, dependendo da colaboração de três elementos: “o conteúdo significativo em relação ao sujeito, o conteúdo significativo em relação ao objeto e o conteúdo significativo ligado às relações que o sujeito estabelece fora do trabalho” (p.102). Sendo assim, esta autora pondera que causa importante impacto sobre a imagem pessoal do trabalhador o sucesso ou o fracasso no trabalho, posto que é deste que o sujeito forja uma identidade social e fortalece a imagem de si.

*Há, então, inerente ao homem, uma necessidade de criação e auto-criação que está a todo momento implicando transformação, a qual contém em seu bojo, um misto de prazer e de dor, pois, ao mesmo tempo em que surge o novo como obra de criação, tem-se que abandonar o velho, uma estrutura que fazia parte de sua própria constituição (Silva, 2002, p. 37).*

A autora, com base na Psicodinâmica do Trabalho (Dejours, 1992) afirma que o trabalho é o lócus de ressonância simbólica quando possibilita ao indivíduo realizar investimentos simbólicos, isto é,

transferir para este as suas inquietações primitivas, suas angústias, o que desencadeará o processo de sublimação pela criatividade e imaginação. Isto, porém, só ocorrerá, adverte ela, se a organização do trabalho não for excessivamente rígida (Silva, 2002, P. 103-105).

### **Como a organização do trabalho pode causar impactos na saúde do trabalhador**

Paraguay (2003) conceitua organização do trabalho, de acordo com o Ministério do Trabalho, “pelas modalidades de repartição das funções entre operadores e destes com os demais componentes do sistema de trabalho (meios e materiais de trabalho); a organização do trabalho define quem faz o que, como e em que tempo”. Isto significa que a organização do trabalho compreende os aspectos de conteúdo, alocação de pessoas em relação às tarefas reais, ou seja, a administração e distribuição das pessoas, as normas de produção, os modos operatórios relacionados às exigências temporais, de ritmo, de pausas, horários e de prazos. Ela alerta para o fato de que sempre deve ser considerada a existência de um trabalho prescrito (ideal, proposto oficialmente, projetado) e um trabalho real (concreto, feito na prática).

Já Silva (2002) afirma, a partir de uma leitura dejouriana que a saúde no trabalho é uma conquista dos trabalhadores influenciada pela história singular de cada um. Porém, a organização do trabalho, por compreender o conteúdo das tarefas e as relações humanas, atinge não só o corpo, mas também sua afetividade. “É da organização do trabalho, portanto que resultam as pressões que atingem o equilíbrio psíquico do trabalhador”. Isto porque, quando a organização do trabalho é extremamente rígida e imposta, não permite ao sujeito trabalhador a descarga de energia necessária ao equilíbrio físico e mental (p. 84-85).

No entanto, não podemos esquecer que há uma relação de poder desigual entre os empresários, detentores dos meios de produção e os trabalhadores, que vendem sua força de trabalho. Como bem coloca Silva (2002) é uma relação conflituosa e que permite aos empresários uma ascendência sobre os trabalhadores, a expropriação do seu trabalho, de sua vontade e do seu desejo. Sendo assim, só resta ao trabalhador assujeitar-se, submeter-se, situação que lhe causará um sofrimento e que pode levar a um quadro de auto-desqualificação e de perda da identidade. Ainda segundo esta autora, os trabalhadores não se rebelam porque a organização (empresa) atua na base de suas subjetividades, atingindo diretamente o inconsciente, levando-os a acreditarem-se participantes de um projeto comum, legítimo, único. As falhas nas relações humanas decorrentes do individualismo, da falta de solidariedade e da captura da subjetividade do trabalhador pelo modo de vida capitalista, abrem brechas para que o poder das organizações se infiltre e ganhe mais força, dominando e submetendo os trabalhadores ao capital.

O problema disso é que, os indivíduos passam, eles mesmos, a acreditarem na ordem dominante e a reproduzirem-na. Ao serem capturados em seus conteúdos mais profundos, num contexto de produção que é baseado no capitalismo, há um enfraquecimento do potencial de luta dos trabalhadores que chega, inclusive a subverter os seus valores: os próprios trabalhadores, cada vez mais, se encaram como concorrentes. A desavença a partir de então é desviada da empresa

para o colega de trabalho. Há, com isso, a produção de um individualismo no ambiente de trabalho que atinge a esfera das relações pessoais (Silva, 2002, p.60).

Ora, conforme diz Silva (2002), além da situação de extrema desigualdade social na sociedade capitalista com todas as conseqüências que isto traz, o que causa sofrimento ao indivíduo trabalhador é a carga psíquica oriunda do confronto entre o seu desejo e a injunção do empregador que está depositada na organização do trabalho. A saúde do trabalhador então, depende dele ter assegurado o direito a ter desejo, a exercer sua vontade e afetividade.

Contudo, no mundo onde se busca a qualidade total, as potencialidades humanas só cabem na organização se estiverem em consonância com os interesses do capital. Tudo deve funcionar de maneira a mais perfeita possível, inclusive o homem. Este não deve adoecer nem fraquejar, “deve se desafiar constantemente, ser forte, responsável, autônomo. Como recompensa receberá gratificações materiais e simbólicas individualizadas.” (Silva, 2002, p. 72).

Essa ideologia leva o indivíduo a uma despersonalização, despedaçamento do eu, perda da auto-referência, da identidade e à uma aderência total aos objetivos do capital. A conseqüência disso é que o sujeito passa a esconder o seu mal-estar, suas dores seu sofrimento ou sua doença e, até mesmo o acidente de trabalho, para ter assegurado o seu lugar de homem excelente. “A associação doença-fraqueza favorece a emergência de uma acusação social ao indivíduo doente: não seria essa doença um disfarce de sua preguiça?” (Silva, 2002, p. 98). O mesmo se pode aplicar ao acidente de trabalho, só que com uma diferença: as perguntas que se fazem primeiro são: não foi por imprudência do trabalhador? Este não agiu de maneira insegura, causando o acidente?

### **O acidente de trabalho: a violência cotidiana que suprime os direitos dos trabalhadores**

A lei nº 8213 de 24 de julho de 1991 regulamentada primeiramente pelo decreto 357 de 7 de dezembro de 1991 e depois revogada pelo decreto nº 611, de 21 de julho de 1992 considera acidentes de trabalho os seguintes eventos: o acidente tipo ou macrotrauma, caracterizado por ser evento único bem definido no tempo e no espaço, que acarreta lesões físicas ou perturbações funcionais, resultando em morte ou incapacidade para o trabalho; as doenças profissionais denominadas ergopatias, tecnopatias ou típicas que são produzidas ou desencadeadas pelo exercício do trabalho peculiar a determinadas tarefas em decorrência de risco específico direto; as doenças do trabalho também chamadas mesopatias ou moléstias profissionais atípicas, que são aquelas originadas, desencadeadas ou agravadas por condições especiais de trabalho. Também são abrangidas as doenças provenientes de contaminação acidental no exercício do trabalho e as doenças endêmicas, quando contraídas por exposição ou contato direto determinado pela natureza do trabalho. O quarto evento também considerado como acidente de trabalho é o de trajeto ou de percurso, que ocorre no percurso da residência para o local de trabalho ou deste para aquela, seja qual for o meio de locomoção.



É imprescindível o estabelecimento donexo causal entre o acidente e o exercício do trabalho em todas as situações citadas acima, mesmo quando se admite a existência de fatores extralaborais, chamados de concausas, que possam ter contribuído para o surgimento ou agravamento da doença ou lesão (Carmo, et al., 2003).

A legislação prevê o pagamento de seguro por acidentes de trabalho, desde que seja efetuada a notificação do acidente conforme estabelecida pela mesma lei já citada acima.

*O empregador é obrigado, sob pena de multa a comunicar à Previdência Social a ocorrência de acidente do trabalho através da emissão da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), até o primeiro dia útil seguinte ao da ocorrência e de imediato à autoridade policial competente, em caso de acidente fatal (Carmo, et al., 2003, p. 438).*

Quanto à assistência do acidentado, conforme cita Carmo et al. (2003), cabe aos profissionais da saúde em geral, não só oferecer os cuidados médicos, mas também o papel de ser o mediador do trabalhador quanto aos seus direitos sociais. Isso significa que o médico deve reconhecer a existência denexo causal entre o acidente e o trabalho, respondendo a um questionário específico incluído na CAT.

*Infelizmente, ainda são comuns os casos em que o profissional que atende o acidentado, seja por desconhecimento, por temores injustificados ou por razões menos nobres, recusa-se a certificar seu ato. Além das implicações éticas desta recusa, é importante que se ressaltem as sociais, econômicas, trabalhistas e de prevenção de novos casos, uma vez que a omissão do registro desses deixará de acionar ações de vigilância (2003: 438).*

Por outro lado, a Previdência Social, apesar de ser a principal fonte de dados estatísticos, só registra os acidentes que foram notificados através da CAT. No entanto, sabe-se através de outras fontes (principalmente pesquisas) que há uma significativa sub-notificação, isto é, acidentes que ocorreram e não foram comunicados ao INSS.

*O sub-registro tende a aumentar em momentos de recessão econômica, em função do maior número de trabalhadores desempregados ou engajados no mercado informal, e mesmo dentre os segurados contemplados pelos direitos acidentários, diminui a pressão para o registro de eventuais acidentes (Carmo et al, 2003 p. 439).*

Percebe-se, portanto, que os dados da Previdência não abarcam todo o universo dos acidentes de trabalho. Isso porque os órgãos públicos como o Sistema Único de Saúde (SUS) não cumprem ainda plenamente seu papel estipulado pela lei.

Apesar da obrigação legal do Sistema Único de Saúde (SUS) executar ações de vigilância epidemiológica em saúde do trabalhador, conforme estabelecido no Art. 199 da Constituição Federal e Art. 6º da Lei N 8.080 de 19 de setembro de 1990, ainda não se tem, em nível dos serviços de saúde, um sistema organizado de informações sobre acidentes e doenças do trabalho (Carmo, et al, 2003, p. 444).

Acrescente-se ainda, segundo este mesmo autor, que o aumento da sub-notificação pode ser explicada pelas mudanças ocorridas na legislação, como a que autoriza as próprias empresas a notificar, receber a notificação e atender aos acidentados, além da transferência ao empregador da responsabilidade pelo pagamento dos primeiros quinze dias de afastamento por acidente de trabalho. Uma outra alteração que contribui para a sub-notificação é o fim do pagamento diferenciado para os hospitais da rede privada que atendiam acidentados do trabalho.

Quanto à causalidade do acidente de trabalho, historicamente tem prevalecido a culpabilização do indivíduo. De acordo com Carmo et al. (2003) a idéia de que os acidentes são causados por atos e condições inseguras, juntamente com a teoria da propensão ao acidente têm sido corroboradas pelos órgãos do Ministério do Trabalho, através de publicações e cursos de prevenção de acidentes em que se focaliza o sujeito trabalhador.

*Nas publicações(...) surgem diversas definições de atos inseguros: aquele que o trabalhador faz sem observar certas regras de segurança, maneira como as pessoas se expõem consciente ou inconscientemente a riscos de acidentes, causas que residem exclusivamente no fator humano (2003:440).*

Por outro lado, a falta de investigação mais apurada sobre o acidente de trabalho e de um questionamento dos trabalhadores sobre essas concepções discriminatórias faz com que elas prevaleçam ainda hoje. Sendo assim, a idéia de prevenção vigente é a de que se deve colocar o indivíduo certo para executar determinada tarefa, eliminando aquele que não se adapta à função. Na opinião de Carmo et al., (2003) essa ideologia não difere das determinações do Regulamento Geral para a Higiene do Trabalho do período fascista, que obrigava os médicos a verificarem se os trabalhadores, antes de serem admitidos, possuíam condições especiais para resistirem à ação de agentes nocivos aos quais seriam expostos. Portanto, essa atribuição da responsabilidade ao sujeito e a conseqüente desobrigação da empresa, é uma grave conseqüência negativa nas políticas de prevenção do acidente de trabalho. Uma outra seria que, atribuindo o acidente a uma falha do trabalhador, há um impedimento para que seja feita uma descrição do ocorrido em *termos factuais*, segundo este autor.

Carmo et al. (2003) cita diversas teorias que foram concebidas para explicar a causalidade dos acidentes de trabalho, como as teorias do puro acaso, da propensão tendenciosa, da propensão desigual, da propensão ao acidente, do ajuste/estresse, da acidentabilidade, do alerta, do domínio,

enfim, uma série de idéias que, basicamente, enfocam o trabalhador, generalizando as noções de ato inseguro e condições inseguras.

Para que se busque uma mudança efetiva nessa situação, é imprescindível que estas noções sejam abandonadas. Que a investigação dos acidentes seja feita através de um método que leve em conta todos os fatores envolvidos, principalmente a organização do trabalho. Que o trabalhador seja incluído na construção do saber. Que se busque um resgate da subjetividade destes e uma conscientização para a cidadania. Portanto, para que sejam reconhecidos os direitos sociais dos trabalhadores e para que o trabalho não seja um sofrimento tão intenso, é necessário que se pense mais além das medidas de prevenção e de segurança no trabalho, e que se dê passagem para que o desejo dos trabalhadores volte a manifestar-se.

### **Cenas da vida cotidiana: a experiência na voz de quem a vive**

As histórias contadas a seguir foram recortadas de uma experiência de estágio curricular em saúde do trabalhador, realizada durante a graduação do curso de psicologia da autora. O estágio consistia em estudo dos acidentes de trabalho ocorridos em uma região do interior do estado de São Paulo, buscando um contato com o mundo do trabalho através da fala dos trabalhadores. Desta forma, eram realizadas entrevistas semi-abertas com trabalhadores acidentados na sala de espera do setor de ortopedia de uma Santa Casa de Misericórdia da cidade em questão. As entrevistas eram semi-dirigidas para garantir maior espontaneidade e, concomitantemente averiguar alguns itens básicos para a posterior análise. Ao mesmo tempo em que se permitia um espaço para a expressão livre dos trabalhadores acerca de suas vivências, estes eram também orientados e alertados quanto aos seus direitos, o que se configurava como uma oportunidade de intervenção. As entrevistas eram posteriormente analisadas e discutidas em supervisão, fornecendo dados para publicações.

Destas entrevistas foram selecionadas algumas para a ilustração deste artigo. Por uma questão de espaço, não são citadas todas as informações contidas nas entrevistas, privilegiando-se apenas aspectos considerados essenciais para esta breve reflexão. Buscou-se preservar as palavras e expressões usadas pelos trabalhadores, para não subtrair, pelo menos nesta oportunidade, o seu direito a dar voz à sua experiência singular.

***Cena Um:*** Carlos, 23 anos, solteiro, é ajudante geral em um depósito de materiais de construção. É registrado há oito meses. Trabalha oito horas por dia, com intervalo de duas horas de almoço. Ele sofreu um acidente de trabalho quando estava descarregando, juntamente com outro funcionário, mais de cento e vinte batentes de portas de madeira com cerca de trinta kilos cada. Ele alega que estavam com pressa, porque tinham de acabar logo o serviço. Ele sentiu então uma dor aguda no ombro direito. Continuou trabalhando por alguns dias, até que seu braço direito ficou imobilizado. Ele sentiu muitas dores, e auto-medicou-se em casa para não ir ao médico. O acidente não foi registrado, e Carlos desconhece seus direitos e até mesmo o que é a CAT.

Segundo ele, quando falou para os colegas que estava com dores, eles “zoaram”, tiraram sarro, disseram que ele não estava agüentando o trabalho, porque é muito fraco. Por ser o funcionário mais recente na empresa, ficou com medo da demissão e por isso escondeu as dores que sentia por alguns dias. “a gente precisa trabalhar, né... então... eu trabalho desde os doze anos.”

Neste caso, percebe-se algumas questões problematizadoras da organização do trabalho, como a sobrecarga de trabalho e o ritmo acelerado denunciado pela palavra “pressa”. Mas o que chama mais a atenção é que o trabalhador esconde seu acidente, tenta resolver sozinho sem procurar auxílio médico até que não suporta mais a dor. Percebe-se ainda o medo do desemprego e a discriminação que é vivida por aquele que sofre acidente dentro do seu próprio grupo de trabalho, concordando com o que já foi dito pelos autores citados acima, sobre a culpabilização do indivíduo pelo acidente. Outro fato extremamente relevante é o desconhecimento de Carlos sobre os seus direitos e a não notificação do acidente, confirmando o que já foi dito, sobre as estatísticas oficiais.

**Cena Dois:** João tem 47 anos é trabalhador rural há vinte anos, segundo ele por falta de opção de outro trabalho. É registrado há cerca de cinco anos como cortador de cana em uma usina. Seu horário de trabalho é das sete da manhã às dezessete horas e dezoito minutos, com intervalo de uma hora para o almoço e meia hora para o lanche da tarde. De acordo com João, durante a safra da cana, ele trabalha direto com apenas uma folga por mês. Já na entre-safra, ele trabalha de segunda a sexta-feira. Seu salário é definido conforme a produção. Ele alega que chega a cortar quinze toneladas de cana por dia.

Na empresa, há incentivos para quem corta mais cana. Segundo o João, “eles dão televisão e até geladeira...” E aqueles que recebem os prêmios, são os “primeiros lugares do ônibus” também são os primeiros a serem contratados durante as próximas seleções.

João estava cortando cana no meio da tarde, quando sentiu uma dor intensa no braço esquerdo. Ele continuou trabalhando até o final do expediente. Ele não disse nada sobre a dor. No dia seguinte, seu braço já estava inchado. Ele comentou com o fiscal, que o colocou para fazer um serviço mais leve, isto é catar a cana que cai dos caminhões. “Eu senti muita dor nas costas, no corpo e no braço, tomei diclofenaco e fiz umas compressas, mas não adiantou.” Doze dias depois, o João foi ao posto médico do bairro, com o braço já sem movimentos e muito inchado. Este acidente não foi comunicado ao INSS.

Aqui, verifica-se uma gama complexa de problemas que acompanham o trabalhador rural, mais especificamente os cortadores de cana, como a remuneração por produção e os incentivos, que os levam a trabalhar exaustivamente até o esgotamento físico. Outros ainda há, como a ausência de folgas e a falta de atendimento médico imediato para aqueles que se machucam. Mas o que chama a atenção, é a desconsideração com a dor alheia, quando ele conta para o fiscal e este o coloca para realizar um trabalho “mais leve” e o tempo em que João fica doente sem atendimento médico, escondendo seu sofrimento. Novamente, percebemos a falta de apoio do grupo social

para aquele que sofre o acidente, a idéia de que o problema é do indivíduo e não responsabilidade da empresa.

**Cena Três:** Anderson é um jovem de 25 anos e denomina-se auxiliar de mecânico e montador em uma empresa que fabrica e monta máquinas para silos, tulhas, entre outras. Diz que realiza trabalho de montador, mas seu registro na carteira é de auxiliar. Ele trabalha em turnos, que se alteram em um período de dias não muito determinado. O turno diurno é das 7h00 às 17h00 com uma hora de intervalo para o almoço. O da noite é das 17h00 às 02h48 também com intervalo de uma hora para o jantar. Eles fazem horas extras para compensar o sábado, quando não trabalham. Segundo ele, a empresa possui funcionários registrados, mas costuma contratar outros através de empreiteiros em várias cidades da região. Ele afirma que seu trabalho *“é muito perigoso, porque é muito alto, já morreram dois caras lá. Eu mesmo já me machuquei na dobradeira, a máquina prendeu o meu dedo da mão esquerda. É muito risco, sempre cai coisas no pé.”* Anderson diz que trabalha com chapas metálicas e passa muitas horas dentro de um barracão quente, com muito barulho e poeira.

O acidente de Anderson ocorreu durante o trajeto para sua casa. Ele estava de moto e corria, quando esta derrapou na areia e ele caiu. Ele sofreu uma luxação no joelho esquerdo, que formou uma bolsa de sangue e provavelmente necessitará de uma cirurgia.

Quanto ao registro do acidente, ele alega que não o fez para não “tirar atestado”. *“Eu não pensei que era grave, porque na hora não doeu, só à noite é que começou a inchar e doer. Atestado não é bom, porque quando vai demitir, a primeira coisa que eles vêem é se a pessoa tem atestado. Eles já me demitiram outra vez, porque eu tinha atestado de uma cirurgia.”* Ele diz que pretende trabalhar mesmo machucado. Fala que seus colegas “zoaram” dizendo que ele se machucou porque queria ficar uns dias em casa.

A estratégia da empresa para que Anderson seja menos remunerado é registrá-lo como auxiliar(função hierarquicamente de menor qualificação). Além disso, entende-se que a troca de turnos não é realizada em um período de tempo razoável, prejudicando assim o equilíbrio psico-físico dos trabalhadores. Pela sua fala, dá para inferir irregularidades nos contratos de trabalho. Outro dado relevante que surge é a estratégia de seleção excludente que é realizada nas empresas, utilizando como critério a presença ou não de atestados médicos. Anderson confirma o que foi dito antes pelos dois entrevistados acima sobre a não notificação e a falta de apoio e compreensão dos colegas de trabalho.

**Última Cena:** José tem 35 anos, é movimentador de cargas em uma indústria. Ele foi contratado pelo sindicato, há mais ou menos um ano e meio. O seu trabalho consiste em carregar e descarregar caminhões com mercadorias diversas. Estas podem ser desde alimentos até agrotóxicos ou veneno para grãos, produtos de alta toxicidade. Ele trabalha em turnos de oito horas, e que se revezam a cada vinte dias. Os turnos são das 7h00 às 15h00, das 15h00 às

23h00 e das 23h00 às 7h00. O intervalo é de uma hora para almoço no primeiro turno, uma para jantar no segundo turno e uma para sopa, no terceiro turno. Durante a safra, há apenas uma folga a cada quinze ou trinta dias, conforme o movimento.

Ao ser questionado sobre como aconteceu o A.T ele responde *“foi simples, fui erguer a tampa da carreta e aí deu uma marcada, aí aconteceu. Nós tava em três, mas eu tava olhado para o outro lado, aí a tampa da carreta prensou o meu braço”*. Perguntado sobre porque estava olhando para o outro lado, ele diz que um outro colega o havia chamado, para ajudar a fechar outra tampa. Ele declara que estavam com pressa e cansados.

O acidente ocorreu aproximadamente às 22h00 e o José trabalhou com o braço machucado até as 7h00 da manhã. Mesmo com o inchaço e a dor, ele não abandonou o serviço. Ele conta que comunicou ao encarregado sobre o acidente, mas este não deu maior atenção, apenas recomendou que ele fosse ao ambulatório e tomasse um remédio para a dor.

Segundo ele, era a sua dobra, ele tinha entrado às 15h00 e sairia somente às 7:00 da manhã. No dia seguinte, ele tentou trabalhar novamente, embora seu braço estivesse roxo e inchado. Porém ele não conseguiu, então por volta das 19h00 horas, foi liberado para ir ao médico.

Conforme o José, quando um funcionário se machuca lá é comum tomarem comprimidos, injeções e antiinflamatórios fornecidos pelo próprio ambulatório e continuarem trabalhando.

O A.T. não foi registrado, isto é, não foi aberta a CAT, pois eles esperam até saber qual o diagnóstico do médico e por quantos dias o trabalhador ficará sob licença para depois abrirem a CAT. Se o período de afastamento for inferior a 15 dias, a CAT não será aberta.

Na história de José, notamos vários fatores complicadores, que podem ter contribuído para o acidente de trabalho, como os turnos que mudam a cada vinte dias, prejudicando o equilíbrio homeostático do trabalhador, à medida em que este é obrigado a adaptar-se em pouco tempo com novo horário para alimentar-se, dormir e realizar demais atividades fisiológicas. A realização da dobra no turno para conceder a folga – além de ilegal, causa impacto direto sobre o organismo do trabalhador, pois o mesmo passa cerca de dezesseis horas realizando um trabalho pesado. O ritmo acelerado pode gerar sobrecarga e levar ao desgaste físico e mental.

Afora estas questões do âmbito da organização do trabalho mais precisamente, nota-se ainda a minimização ou negação do acidente, pelos colegas de serviço e pelo encarregado, o que pode ser uma estratégia de defesa coletiva, para não reconhecer a fragilidade diante da possibilidade de sofrer um acidente e a impotência perante uma organização do trabalho opressiva e exploradora.

E por fim, o não registro do Acidente no Ministério do Trabalho além de gerar a subnotificação prejudicando o trabalhador quanto aos seus direitos, omite o dado da Previdência Social e impedindo ações de fiscalizações e responsabilização do empregador.

Nota-se, conforme foi desenvolvido neste artigo a captura da subjetividade dos trabalhadores por estratégias péfidas do capital, de tal maneira que eles próprios buscam a auto-superação diária para manterem seus empregos, por mais caracterizado que esteja um processo de exploração.

É desanimador perceber como os sujeitos passam a acreditar na ordem dominante e a reproduzirem-na. O individualismo, a falta de solidariedade e de mobilização política prepara o terreno para que o capital exerça seu poder com mais força ainda, pois mina as relações interpessoais no ambiente de trabalho, levando à competição e discriminação. Os indivíduos passam a acreditar que a única saída é se aliar ao capital. Os modos de vida dos trabalhadores foram totalmente racionalizados de acordo com as necessidades do trabalho e da economia produtiva.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Antunes, R. (2000). *Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo, Brasil: Cortez, 7ª ed.

Batista, R. L. (2003); Araújo, R. [Orgs.]. *Desafios do trabalho: capital e luta de classes no século XXI*. Londrina, Brasil: Práxis.

Carmo, J. C. do et al. "Acidentes do trabalho". En: Mendes, R. *Patologia do trabalho* (pp. 438-444). São Paulo: Atheneu.

Ciampa, A. (1990). *A Estória do Severino e a História da Severina: Um ensaio de Psicologia Social*. São Paulo, Brasil: Editora Brasiliense, 2ª ed.

Corsi, F. L. (2003) "A economia brasileira na década de 1990: estagnação e vulnerabilidade externa". En: Batista, R. L.; Araújo, R. [Orgs.]. *Desafios do trabalho: capital e luta de classes no século XXI* (pp. 22-43), Londrina, Brasil: Práxis.

Lopes, J. C. C. (2000). *A voz do dono e o dono da voz*. São Paulo, Brasil: Hucitec.

Paraguay, A.I.B.B. (2003). "Da organização do trabalho e seus impactos sobre a saúde do trabalhador". In: Mendes, R. *Patologia do trabalho* (pp. 812-829), São Paulo: Atheneu.

Silva, M. A. S. M.e. (2002). *Vida e Trabalho: o afastamento como uma das manifestações do sofrimento humano nas organizações*. Tese. [Dissertação de Mestrado na Universidade Estadual Paulista]. Assis, Brasil.

Souza, J. dos S. (2003). "A 'nova' cultura do trabalho e seus mecanismos de obtenção do consentimento operário: os fundamentos da nova pedagogia do capital". En Batista, R. L.; Araujo, R. [Orgs.]. *Desafios do trabalho: capital e luta de classes no século XXI*. Londrina, Brasil: Práxis.

Dobra, segundo os trabalhadores é quando eles trabalham por dois turnos seguidos para que os funcionários de um turno tenham a folga.

Grifo do autor.

Todos os grifos deste trecho são do autor.

Grifos do autor.

Todos os nomes são fictícios para preservar a identidade dos entrevistados.

---

## El desarrollo del pensamiento lateral en las organizaciones

David Max Olivares Álvares

Paola Maritza Oroza Choquetilla

*Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia (Bolivia) (cetbolivia@gmail.com)*

### RESUMEN

La presente investigación, busca conocer cómo afecta las estrategias del pensamiento lateral en la solución creativa de problemas en un ámbito organizacional; el estudio de llevo en la Cámara Júnior Cochabamba. El pensamiento lateral posibilita la creatividad, la misma, es una conducta urgente en la totalidad del ámbito que abarca desde el arte, pasando por la ciencia y la empresa. Una empresa que no promueva el desarrollo de la creatividad en sus integrantes está destinada a la postergación y retraso. En este estudio se opto por una metodología cuantitativa experimental donde se estudio a un grupo experimental y un grupo de control. Al grupo experimental se aplico estrategias del pensamiento lateral. La aplicación de estrategias del pensamiento lateral en el grupo experimental comparativamente al grupo de control, provocó un incremento significativo del nivel de creatividad en tanto solución de problemas dentro de la organización, posibilitando soluciones fluidas, flexibles, elaboradas y originales.

Palabras clave: pensamiento lateral, creatividad, grupo experimental, organización.

### ABSTRAC

The present investigation, it seeks to know how it affects the strategies of the lateral thought in the creative solution of problems in an area organizacional; the study of I take in the Chamber Júnior Cochabamba. The lateral thought makes possible the creativity, the same one, is an urgent conduct in the totality of the area that it includes from the art, happening for the science and the company. A company that does not promote the development of the creativity in his members is destined for the postponement and delay. In this study I choose for a quantitative experimental methodology where I study to an experimental group and a group of control. To the experimental group I apply to him strategies of the lateral thought. The application of strategies of the lateral thought in the experimental group comparatively to the group of control, provoked a significant increase of the level of creativity while solution of problems inside the organization, making possible fluid, flexible, elaborated and original solutions.

Key words: lateral thought, creativity, experimental group, organization.

### Introduccion

En nuestra sociedad se prioriza el pensamiento lineal para la solución de problemas, que corresponde al uso del hemisferio izquierdo excluyendo de esta forma las cualidades y las



potencialidades del hemisferio derecho y por ende del pensamiento lateral; al respecto Melita de Carpio Soriano en su libro *Pensamiento crítico y creatividad*, menciona que medio cerebro es mejor que nada, pero un cerebro entero sería mejor (2002: 36).

El pensamiento lateral posibilita la creatividad, la misma, es una conducta urgente en la totalidad del ámbito que abarca desde el arte, pasando por la ciencia y la empresa; en la actualidad se reclama con exigencia la necesidad y prisa de su intervención, ¿Cómo entonces no hablar en serio de creatividad en las organizaciones y las empresas?, siendo la empresa el motor de desarrollo de las sociedades modernas; la palabra misma, “empresa” sugiere acción, productividad, promesas, conquista, progreso, bienestar, etc. Una empresa que no promueva el desarrollo de la creatividad en sus integrantes está destinada a la postergación y retraso. La habilidad en el interior de la empresa es conseguir los resultados a través de otras personas, una empresa dotada de personas inteligentes, innovadoras, bien organizadas, leales y con capacidad en la solución de problemas constituye un capital más valioso que cien bodegas llenas y rebosantes de mercadería.

## **METODO**

### **TIPO DE ESTUDIO**

Se adoptó un tipo de **investigación experimental**, en el sentido de “tomar una acción” y después observar sus consecuencias, esto es claramente descrito por H. Sampieri como *“un estudio de investigación en el que se manipulan deliberadamente una o más variables independientes (supuestas causas) para analizar las consecuencias que la manipulación tiene sobre una o más variables dependientes (supuestos efectos), dentro de una situación de control para el investigador”*

### **Muestra**

Esta investigación se desarrolló con los integrantes de la Cámara Júnior Cochabamba, ubicada en la Plaza 14 de septiembre O – 238. La misma que tiene como visión la formación de líderes integrales con compromiso social; esta organización fue fundada hace más de 40 años, por lo que se constituye en una de las cámaras con más historia y trayectoria dentro de su círculo organizacional. Las características de miembros con los que cuenta Cámara Júnior, capítulo Cochabamba, son jóvenes empresarios de sexo masculino que cumplen funciones jerárquicas al interior de distintas empresas de nuestro medio y los miembros más jóvenes pertenecen a los últimos semestres de universidades de prestigio en nuestro medio. La Cámara Júnior Cochabamba, está conformado por alrededor de 200 personas inscritas, de las cuales 60 son miembros activos.

- Criterios para la selección.

El tipo de muestreo es no probabilístico, por conveniencia, es decir, que la muestra es seleccionada en función del tipo de estudio de la investigación; en este caso el grupo experimental y de control está conformado por 7 personas en cada grupo, esto por fines metodológicos para el desarrollo del experimento y por las características de la población en tanto limitaciones de tiempo.

Los criterios que posibilitaron realizar esta investigación con la Cámara Júnior de Cochabamba son los siguientes:

- Ser miembro activo de Cámara Júnior Cochabamba.
- Jóvenes líderes empresariales de 20 a 40 años de edad.
- Cultura de capacitación en los participantes.
- Relacionamiento con organizaciones empresariales.

## **Técnicas e instrumentos para la recolección de datos**

### Técnicas

#### *Técnica de los 6 sombreros*

La técnica de los 6 sombreros para pensar permitió tener un panorama global de las situaciones y problemas, esto con el fin de elaborar una cartografía que permita tomar las mejores decisiones en las organizaciones. En esta investigación esta técnica se aplicó al grupo experimental.

#### *Danza de la Vida*

Inspirado en Biodanza, danza de la vida se constituye en una técnica de encuentro con uno mismo por medio de las personas, el mismo que posibilita el desarrollo de la creatividad utilizando como recurso la música, los ejercicios coordinados y las vivencias. Esta técnica se aplicó al grupo experimental.

#### *Técnica de la lluvia de ideas*

La técnica de la lluvia de ideas, también llamado torbellino de ideas, tormenta de ideas, remolín de cervells, es una técnica eminentemente grupal para la generación de ideas. Tiene cuatro reglas: Toda crítica está prohibida, toda idea es bienvenida, tantas ideas como sea posible y el desarrollo y asociación de las ideas es deseable. Esta técnica la utilizamos con el grupo experimental.

#### *Rol playing*

Es una técnica que permite simular una situación relacional haciendo desempeñar un rol determinado a cada participante, esta técnica descansa sobre el supuesto de que al desempeñar un rol el sujeto se identificará con el personaje que se representa. Esta técnica fue de utilidad para que al aplicar estrategias del pensamiento lateral, es puedan identificar con los diferentes tipos de pensamiento.

### *Conferencias*

Es una técnica que permite transmitir información sobre un tema determinado a un grupo; cabe mencionar que en esta técnica la escucha es privilegiada, ya que el grupo se limita a ser receptor. El grupo de control fue participe de esta técnica en la conferencia el pensamiento lateral; mientras el grupo experimental participó durante la fase inicial que corresponde a un sobre – ismo, ya que trabajó sobre conceptos base del pensamiento lateral en un primer momento.

Instrumentos

### *Test de Solución Creativa de Problemas*

El instrumento que se empleo es una prueba no estandarizada de construcción propia, evalúa la solución creativa de problemas en base a los siguientes criterios: fluidez, flexibilidad, originalidad y elaboración, se aplicó antes y después del experimento al grupo de control y experimental.

### **procedimiento del trabajo de experimentación**

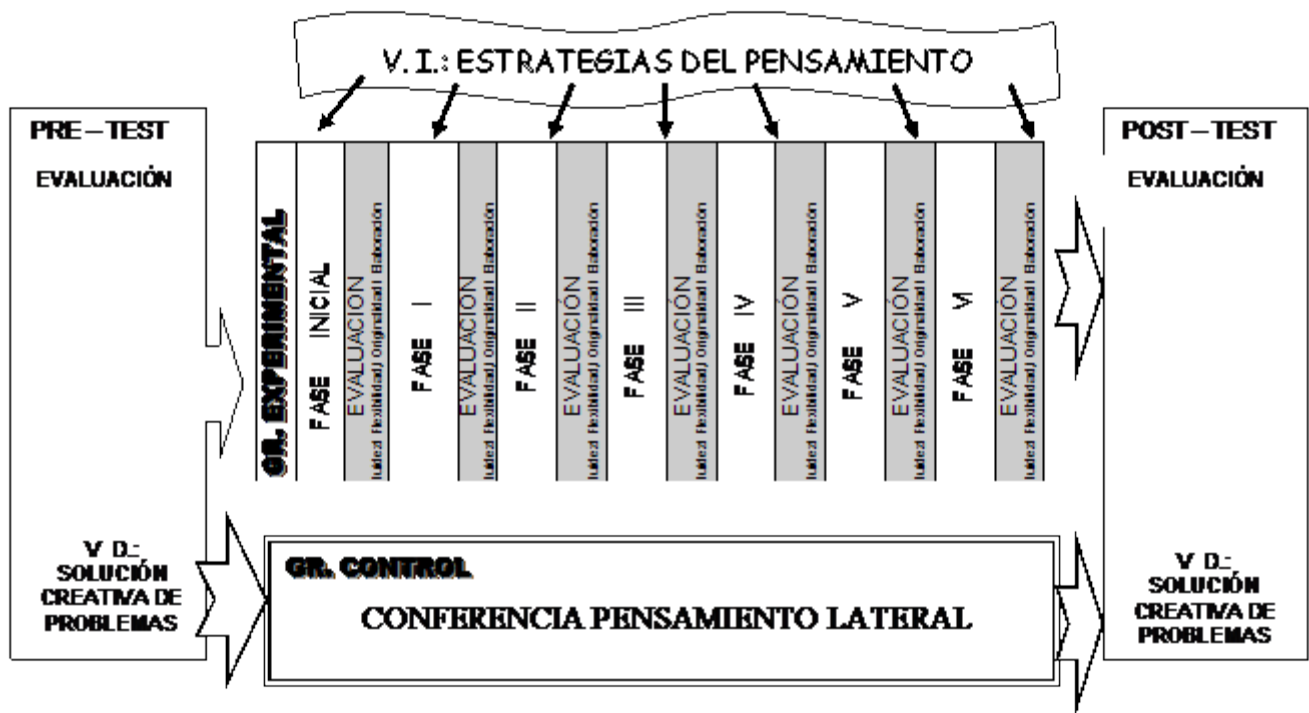
La presente investigación es de carácter experimental, por lo cual sigue una metodología conocida (ver Cuadro N° 1); como punto base se tiene la presencia de dos grupos: experimental y de control; ambos grupos parten con características y condiciones similares, evaluadas en el Pre – test “Solución creativa de problemas”.

### **CUADRO N° 1**

### **PROCEDIMIENTO DEL TRABAJO DE EXPERIMENTACIÓN**

FLUIDEZ  
FLEXIBILIDAD  
ORIGINALIDAD  
ELABORACIÓN

FLUIDEZ  
FLEXIBILIDAD  
ORIGINALIDAD  
ELABORACIÓN



**FUENTE:** Elaboración propia.

Consecuentemente, se procede al experimento aplicando la variable independiente, Estrategias del Pensamiento Lateral, al grupo Experimental. Como se puede observar en el cuadro anterior la aplicación de estrategias del Pensamiento Lateral está formada por una fase inicial y seis fases propuestas por el Dr. Mauro Rodríguez Estrada (Cuestionamiento, Acopio de Datos, Incubación, Iluminación, Elaboración y comunicación); seguida a cada fase se realizó una evaluación, la cual posibilita un seguimiento del impacto que tuvo la implementación de la variable independiente.

Durante la presentación y análisis de resultados, se empieza exponiendo el seguimiento que se realizó al grupo experimental en cada fase, considerando los siguientes criterios de evaluación de la Variable Dependiente: Fluidez, Flexibilidad, Elaboración y Originalidad.

Paralelamente, el grupo de control en ausencia de la implementación de la Variable Independiente, asistió a una conferencia del Pensamiento lateral, donde se aborda la temática de la creatividad en la organización.

Al finalizar la intervención se administra a ambos grupos el Post – Test, en un lapso no menor a 48 horas, donde nuevamente se evalúa la variable dependiente, Solución creativa de problemas en una segunda prueba paralela; de manera cuantitativa (Escala T) y cualitativa (Categorización), para distinguir clara y objetivamente se presentan y evalúan sus indicadores.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

A continuación se hará un análisis comparativo del grupo experimental y de control, para esto se concibe dos niveles: cualitativo y cuantitativo; dentro de cuatro categorías de análisis, a saber: la fluidez, flexibilidad, originalidad y elaboración.

El grado de fluidez del pensamiento lateral se incrementó en los miembros del grupo experimental; buscando frente a los problemas o las situaciones varias soluciones y respuestas tratando de encontrar la mejor. Este dato se corrobora con la evaluación de las fases donde el aumento del nivel de fluidez en las seis fases es de 60%. Por otro lado, en la aplicación del Test Solución Creativa de Problemas, los resultados cuantitativos fueron de 45 en el Pre Test y 50.42 en el Post – Test dentro de la escala T, incrementándose de esta forma en un 12.06% la flexibilidad de pensamiento. En el nivel cualitativo fueron 3.37 en el Pre – Test y en el Post Test 3.96 sobre 9 puntos, representando un incremento del 17.3%, dato que se relaciona con las post entrevistas donde un 85% de los participantes después del curso taller buscan más de una solución frente a los problemas.

Mientras que el grupo de control en esta misma categoría se presenta un leve decremento que se mantiene dentro de parámetros normales. En la evaluación del Test Solución Creativa de Problemas, los resultados fueron en el Pre – Test de 47.29 y en el Post Test de 45,29 dentro la escala T; presentando de esta forma un decremento del 4,23%. En la evaluación cualitativa en el Pre – Test el puntaje obtenido es de 3.22 y en el Post – Test es de 2,87 puntos sobre 9, representando un decremento de 12.01%; en relación con las post entrevistas, los participantes después de la conferencia mantienen un concepto limitado sobre los beneficios de la creatividad.

El grado de flexibilidad del pensamiento lateral se incrementó en los miembros del grupo experimental, adaptando y extrapolando soluciones de un campo a otro tratando de encontrar la mejor. Está información se corrobora con la evaluación de las fases donde el aumento en el nivel de flexibilidad se duplico de un puntaje desde 4 en la primera fase a 8 en la fase final. El resultado total de la aplicación del Test Solución Creativa de Problemas, cuantitativamente en el Pre – Test fué de 54.28 y en el Post Test se presentó un puntaje 58 dentro de la escala T, representando un incremento del 6,84%. A nivel cualitativo el puntaje total obtenido en el Pre - Test fué de 4,16 y en el Post - Test de 4,92 sobre 9 puntos, presentando un incremento de 18.17 %. Estos datos se complementan con la post - entrevista donde la totalidad de participantes acepta las ideas de sus compañeros.

Mientras que el grupo de control en esta misma categoría presenta un decremento leve a lo largo de la evaluación. En la evaluación del Test Solución Creativa de Problemas, en términos

cuantitativos, en el Pre – Test los resultados fueron de 57.43 y en el Post Test de 53.14 dentro de la escala T; presentando de esta forma un decremento del 7,46%, todo esto dentro de la normalidad. En la evaluación cualitativa el puntaje del Pre – Test es de 3.87 y en el Post – Test es 3,18 sobre 9 puntos, representando un decremento de 17.93%.

El grado de elaboración del pensamiento lateral se incrementó en los miembros del grupo experimental, promoviendo una pro actividad que busca no solo pensar sino actuar, como consecuencia de un proceso educable y perfectible. En conjunción con la evaluación de las fases, el aumento del nivel de elaboración en las seis fases asciende de 4.28 a 6.85 sobre 8, incrementándose de esta forma en un 60 %. Cuantitativamente el resultado total de la aplicación del Test Solución Creativa de Problemas, en el Pre – Test fué de 58.86 y en el Post Test se presentó un puntaje 60.86 en la escala T, representando un aumento de 3.39%.

Mientras que el grupo de control, presenta un mantenimiento del nivel de elaboración a lo largo de la evaluación; en términos cuantitativos, el Test Solución Creativa de Problemas se mantiene en la misma puntuación 55.14 en la escala T.

La originalidad del pensamiento lateral se incrementó en los miembros del grupo experimental, buscando nuevas y originales soluciones. Está información se contrasta con la evaluación de las fases donde el aumento del nivel de originalidad en las seis fases es de 4.28 en la primera fase a 6.85 en la fase final donde se incrementó el 60%. El resultado total de la aplicación del Test Solución Creativa de Problemas, cuantitativamente en el Pre – Test fué de 35.42 y en el Post Test se presentó un puntaje 45.85 dentro de la escala T, representando un incremento del 29.44%. A nivel cualitativo el puntaje total obtenido en el Pre - Test fué de 3.44 y en el Post - Test de 6.85 sobre 9 puntos, presentando un incremento de 60.05 %.

Mientras que el grupo de control en esta misma categoría presenta un aumento no muy significativo a lo largo de la evaluación. Por otro lado la evaluación del Test Solución Creativa de Problemas, donde en el Pre – Test, en términos cuantitativos los resultados fueron de 40.58 y en el Post Test de 41.71 en la escala T; presentando de esta forma un incremento del 2.81%. En la evaluación cualitativa, el Pre – Test el puntaje obtenido es de 3.19 y en el Post – Test es de 3,16 sobre 9 puntos, representando un decremento de 0.72%.

Comparativamente dentro de las categorías que definen un nivel de análisis cualitativo se pudo determinar una tendencia relativamente estable dentro de grupo de control, por lo que, en comparación con el 23.69% de incremento existente en el grupo experimental se puede decir, que a través de la aplicación de estrategias del pensamiento lateral se tiene respuestas más creativas a los problemas enmarcados en un contexto organizacional.

El nivel de creatividad se vio afectado después del experimento en tanto grupo experimental, a través del puntaje T donde existió un incremento del nivel de creatividad de forma cuantitativa de un 9.37%, mientras que el grupo de control se ve afectada con una tendencia negativa que corresponde a una desviación de 3.25%, estos datos nos hacen pensar en el efecto favorable que existió en el grupo experimental.

En el desarrollo de las fases del experimento observamos como los participantes empezaron a utilizar operaciones del pensamiento en forma sistemática, a partir de la implementación de estrategias del pensamiento lateral, aspecto que modifico el concepto de creatividad. En la pre entrevista se consideraba que la creatividad es solo pensar, hacer cosas diferentes y crear soluciones para alcanzar objetivos pero en la post entrevista incluyen que la creatividad amplia la visión y sirve para la solución de problemas y tiene aplicaciones a toda área. En términos de originalidad en el post test los participantes no se limitan a su trabajo sino que después del taller ellos piensan que pueden ser originales cuando las cosas no están bien, en el diario vivir y en el relacionamiento con los amigos.

## **CONCLUSIONES**

En este orden, a partir de la ejecución del experimento concluimos que:

La aplicación de estrategias del pensamiento lateral en el grupo experimental comparativamente al grupo de control, provocó un incremento significativo del nivel de creatividad en tanto solución de problemas dentro de la organización, posibilitando soluciones fluidas, flexibles, elaboradas y originales.

La aplicación de la estrategia Generación de Ideas en el grupo experimental afectó a la solución creativa de problemas, propiciando una mayor cantidad de ideas, para una mejor visualización de alternativas; una extrapolación de paradigmas en el proceso de generación, con un adecuado nivel de aceptación y creación de auténticas propuestas.

La aplicación de la estrategia Solución de Problemas en el grupo experimental afectó en la reorganización de la información disponible, es decir, una reestructuración perspicaz frente a los problemas y se desarrolló la capacidad de apereibir problemas, dentro del devenir organizacional, reconociendo la posibilidad de perfeccionamiento y resolución de forma anticipada.

La aplicación de la estrategia Proceso Selectivo de la Percepción en el grupo experimental provocó un cuestionamiento de los paradigmas que corresponden a un proceso lógico y matemático, realizando una revisión sistemática de los modelos primarios.

La aplicación de la estrategia Revaloración Periódica en el grupo experimental permitió cuestionar paradigmas aceptados con carácter permanente, ingresando en una ruptura epistemológica en beneficio de la organización.

La aplicación de la estrategia Prevención Contra Divisiones y Polarizaciones en el grupo experimental permitió contrastar en forma limitada el uso del pensamiento lineal con el pensamiento lateral, dentro de una percepción global frente a la organización; debido al mantenimiento de la capacidad elaborativa, en consecuencia de las limitaciones del pensamiento lineal.

La ausencia de la aplicación de estrategias en el grupo de control, se manifiesta en el mantenimiento del nivel de la solución creativa de problemas; dentro de parámetros normales, en términos de fluidez, flexibilidad, originalidad y elaboración.

La aplicación de estrategias de pensamiento lateral desarrolló la creatividad por medio de técnicas que posibilitan un uso adecuado del Pensamiento Lateral bajo la premisa de su educabilidad y perfectibilidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

BETANCOURT, Julián “*Atmósferas creativas 2: rompiendo candados mentales*” ED. Manual Moderno, México, 2001

CHIAVENATO, Idalberto “*Administración de recursos humanos*” ED. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA 5ta. Edición, Colombia, 1999

CONGRAIS, Enrique “*Así se desarrolla la inteligencia*” ED. Nexos, La Paz - Bolivia, 1994

D’ALFONSO P., BIEDMA C. “*El lenguaje del dibujo*” ED. KAPELUSZ, Argentina, 1960

DE BONO, Edward “*Seis pares de zapatos para la acción*” ED. PAIDOS, España, 2000

DE BONO, Edward “*Seis sombreros para pensar*” ED. GRANICA, España, 1996

GOLEMAN, Daniel “*La inteligencia emocional*” ED. Verlap S.A., Argentina, 1998

HERNÁNDEZ, Roberto Et. Al. “*Metodología de la investigación*” ED. MCGRAW-HILL, México, 1998

MONREAL, Carlos. “*¿Que la Creatividad?*” ED. Biblioteca Nueva, Barcelona-España, 2000

RAIA, Anthony “*Administración por objetivos*” ED. Trillas 2da. Edición, México, 1989

RODRÍGUEZ, Mauro “*El Pensamiento Creativo Integral*” ED. MCGRAW-HILL, México, 1997

RODRÍGUEZ, Mauro “*Psicología de la Creatividad*” ED. Pax México, Bogotá-Colombia, 1980

RODRIGUEZ, Mauro y FERNÁNDEZ J. Antonio “*Creatividad para resolver problemas, principios y técnicas*” ED. Pax México, Colombia, 2000

RODRIGUEZ, Mauro “*Creatividad en la empresa*” ED. Pax México 2da. Edición, México, 2002

ROMO, Manuela “*Psicología de la Creatividad*” ED. Paidos, México, 2000



SANCHEZ, Margarita de *Desarrollo de habilidades del pensamiento, creatividad* ED. Trillas, México, 1998

STANLEY, Herman And MICHAEL Korenich *"A Gestalt orientation to organizations and their development"* ED. Addison- Wesley Publishing Company, Canada, 1977

TALAMÁS Yvette *"Pensamiento crítico y creatividad"* ED. UCB Bolivia, 2002

TALAMÁS Yvette y PEREDO Maria *"Expresión y creatividad II"* ED. UCB Bolivia, 2002

VALCÁRCEL, Roberto *"Manual de creatividad para maestros"*, ED. Proyecto somos una escuela, Cochabamba-Bolivia, 1995

VAN DALEN, MEYER *"Manual de técnica de la investigación educativa"* ED. Paidós, México, 1996.

ZIMMERMANN, Arthur *"Gestión de cambio organizacional, caminos y herramientas"* ED. Abya-Yala, Quito-Ecuador, 1998

Fuente Internet:

[www.iacat.com](http://www.iacat.com)

[www.edwdebono.com](http://www.edwdebono.com)

Hernández, Roberto, et. al. *"Metodología de la investigación"*. México, 1998. Pág.107).

---

## Psicoanálisis en la sociedad actual. Violencias y abusos laborales

Elina Aguiar

*U N de Mar del Plata*

*Instituto de Configuraciones Vinculares de la AAPPG (Argentina)*

### RESUMEN

*Se trata la convivencia con amenazas de exclusión, precarización, desocupación. Sus efectos son las nuevas formas de sufrimiento laboral. Síntomas nuevos; silencio naturalización, sobreocupación.*

**Violencia social, y estado de amenaza-** Población en riesgo por **traumatismo acumulativo que genera angustia traumática: por efecto del terror**, desamparo. "Homo- sacer". **Trauma de origen social:** Tolerancia social . **Banalización de la injusticia social** . Suspensión del pensamiento.

Invisibilización. *Violencias simbólicas Encadenamientos deshumanizantes. Normopatías defensivas* : Procesos: de des- responsabilización y *naturalización*. Resignación y cercenamiento de su propio deseo. Sobreadaptación por terror a exclusión .*Lógica de la irradiación*

**Estrategias defensivas contra el sufrimiento en el trabajo.** Embotamiento: ni se niega ni se reprime, **se desmiente**. Utilización de la **ambigüedad** para protegerse:

Estupor, anestesia afectiva y **aislamiento** frente a violencia social. Remiten a un **impensado colectivo** bajo efectos del control social. En común la formación de una denegación de la percepción. **Denegación de la realidad del trabajo:** *denegación de justicia, denegación de realidad denegación de pretensión de salud laboral*

**Demolición Psíquica.** Paradigma de la alteración de la percepción bajo la lógica del terror. **Proceso:** *cercenamiento de valores; desorganización. Mimetización síntomas psicossomáticos* . **Violencia simbólica.** Creencia en el Otro que aterroriza.

*Trastornos psicopatológicos por ausencia de solidaridad y transformación del sentido de justicia. Patología de la soledad, de la desolación. Consecuencias en la vida familiar. Violencias sobre la cotidianidad, Acuerdos inconcientes familiares y conyugales. Sobreocupación, sobrecarga laboral y sus efectos. Exceso de trabajo;* una eficacia en el hacer. Compromete la subjetividad del trabajador y de sus vínculos

Alteración e inversión de las **lógicas familiares y laborales**. La **sobrecarga** pone en peligro las condiciones necesarias para el desarrollo de la *fantasía*, de la afectividad de la vida de relación. **Adaptación acrítica** con un borramiento de los mecanismos de defensa ante los mandatos laborales.

**Posibilidades de recuperarse como sujeto trabajador:** herramientas desde la clínica del psicoanálisis. **Desnaturalización** de las condiciones del trabajar. **Pacto entre hermanos**. Pasa de la lógica del terror a **lógica de solidaridad** . **Importancia del testimoniar**. **Recuperación del propio deseo**, singular y social., **Trabajo psíquico** ( Arbeit. Freud. ) elaboración. Conocimiento sobre propio funcionamiento. *Conciencia crítica. Salud laboral.***Proceso de readecuación de la relación laboral con el trabajo. Elaboración del sufrimiento laboral y sus consecuencias.**

**Operar como una reapropiación** de su trabajo y de sus vínculos..Opción de **elegir** De espectadores y reproductores en actores transformadores ..

**Salud laboral. Construcción con otros.** Prácticas sociales instituyentes. Tramitación organizada y social .**Promotor de salud:** se requiere: trabajo psíquico enriquecedor, posibilidad de transformar la realidad, y condiciones materiales y ambientales adecuadas. *Crisis condición positiva replanteo salud laboral.*

## RESUMO

Coexistências com ameaças exclusão precarização desemprego Efeitos, formas novas de trabalho sofrer, sintomas novos: Eu silencio, sobreocupación, naturalização.

Violência social e estado de ameaça - população em risco para traumatismo acumulativo. gera angústia traumática: para efeito do terror, abandono. "Homo - sacer." Trauma de origem social: - Tolerância social Banalização da injustiça Suspensão social do pensamento. Violências de Invisibilização que desumanizam Acoplamentos simbólicos Normopáticas defensivo: Processos: de você dê - responsabilização e naturalização

Resignação e economia do próprio desejo deles/delas. Sobreadaptação para terror para exclusão Lógica da irradiação Estratégias defensivas contra o sofrimento no trabalho Embotamento: nem ele/ela nem recusa é reprimido, é negado. Uso da ambigüidade ser protegido: Estupor, anestesia afetivo e isolamento em frente a violência social. Eles remetem a uns efeitos de baixa de comunidade inesperados do controle social. Em comum a formação de uma negação da percepção. Negação da realidade

Demolição paradigma Psíquico da alteração da percepção debaixo da lógica do Processo de terror: economia de valores; desorganização. Mimetização sintomas psicossomáticos. Violência Convicção simbólica no Outro que terrifica. Psicopatológicos de deficiências orgânicas para ausência de solidariedade e transformação do senso de justiça. Patologia da solidão, das Conseqüências de desolação na vida Violências familiares nos Acordos de cotidianidade inconcientes familiar, de casal.

Sobreocupación, sobrecarrega trabalho e seus efeitos trabalham Excesso; uma efetividade fazendo. Comete a subjetividade do trabalhador e da Alteração de laços deles/delas e investimento da família e lógicas de trabalho A sobrecarga põe em perigo as condições necessárias para o desenvolvimento da fantasia, da afetividade da vida de relação. acrítica de adaptação com um borramento dos mecanismos de defesa antes dos comandos de trabalho.

Possibilidades para recuperar gostam de companheiro trabalhador: Ferramentas da clínica da psicanálise Desnaturalización das condições de Pacto trabalhando entre irmãos. Passa da lógica do terror para lógica de Importância de solidariedade de testemunhar Recuperação do próprio desejo, singular e social. Eu trabalho psíquico (Arbeit. Freud. ) elaboração. Conhecimento em própria operação. Crítico faz atento.

Processo de trabalho de saúde de readecuación da relação de trabalho com o trabalho. Elaboração do sofrimento de trabalho e as conseqüências deles/delas. Operar como um reapropiación do trabalho deles/delas e dos laços deles/delas. Opção de escolher De espectadores e reprodutores em transformadores de atores. Construção de trabalho de saúde com outros. Instituyentes práctico social. Procedimento organizou e Promotor social de saúde: - se requer: Eu trabalho enriquecendo psíquico, possibilidade para transformar a realidade, e condiciona materiais e Crise ambiental apropriada condição positiva redeclare saúde de trabalho

El trabajador y su malestar en la sociedad actual. ¿Cuándo hay malestar? ¿Al no poder, o no saber pensar lo impensado, lo que nos perturba, lo que nos va anestesiando: las situaciones por

las que estamos atravesados cuando estamos trabajando? ¿O acaso declaramos como ajeno, por fuera de nuestro trabajo como psicólogos a todo aquello que sentimos que proviene del “afuera” y nos trastoca?

Les propongo reflexionar sobre lo que muchas veces dejamos de lado. Abordaré las situaciones laborales, las condiciones del trabajar. . Las amenazas de exclusión, de desocupación, de precarización que también se ciernen sobre nosotros. ¿Cómo operar sobre la propia subjetividad? Estas amenazas conviven con nosotros. Nuestro narcisismo, nuestras complejidades están en juego. ¿Convivimos con la humillación y la vergüenza al vernos sometidos a situaciones laborales que no aceptamos?

. 1 Abordaré las violencias y abusos laborales, en las condiciones del trabajar por las que estamos hoy atravesados. Las amenazas de exclusión, de desocupación, de precarización se ciernen sobre los que trabajan y los que no trabajan.

. ¿Se convive con la humillación y la vergüenza al verse sometido a situaciones laborales que no se aceptan? ¿Por qué procesos las personas desmienten esta connivencia?

. El sufrimiento que genera la violencia laboral no es nuevo, pero nos vemos ante **síntomas nuevos**, nuevas **formas de sufrimiento laboral** (Déjours 1992). En las condiciones de trabajo generadas por el neo liberalismo, quienes las padecen las más de las veces las sufren, las aceptan, se resignan **en silencio** por impotencia. Lo nuevo no es la explotación, sino que esto **sea considerado como normal** y que por lo tanto se piense que ante esto nada se puede hacer. Situación que vulnera el concepto mismo de salud laboral.

2 **La desocupación y la amenaza constante de perder el trabajo son violencias** que se ejercen contra los sujetos y que producen una **angustia que conceptualizo como traumática**. Y configurando **una población en riesgo** por traumatismo acumulativo

La amenaza de perder el trabajo encuentra relación con lo que en 1893 decía **Freud** con respecto a las experiencias traumáticas: “lo que es eficaz para el síntoma es el **efecto de terror**”. Esto es lo que hace de un acontecimiento un trauma. (Freud 1921)

La **primera forma de angustia traumática es asociada a inermidad y desamparo**; la desocupación y la flexibilidad laboral exponen a las personas y las dejan **indefensas ante el deseo de muerte de otro** que las considera “**masa sobrante**” y las excluye del sistema laboral en aras de un supuesto bien superior.

¿Cómo tolerar lo intolerable? ¿Cómo **explicar la “tolerancia social”** ante la precarización laboral, las violencias sociales, las impunidades con las que se convive cotidianamente? Como dice **H. Arendt**, nadie se enfurece ante **situaciones que piensa que no puede cambiar**.

En la banalización de la injusticia y la violencia social **no se reacciona**, aparece una **anestesia progresiva**. Ya no pensamos como nosotros mismos, pensamos como otros quieren que

enseñemos, **suspendemos nuestro pensar; nos alienamos**. Como señala H. Arendt “la maldad puede ser causada por la **ausencia de pensamiento**”. (Arendt H. 1993)

La banalización del mal pasa por varias vertientes y cada una de ellas es fruto de construcciones humanas.

Son **encadenamientos deshumanizantes** que implican distintos grados de **responsabilidades**. Ante la banalización de la injusticia social poder ir acrecentando el **conocimiento sobre su funcionamiento** opera como factor de elaboración.

Pensar que la violencia laboral es debida a la globalización de las actuales condiciones de trabajo, es una manera de adherirse a cualquier causa, economicista, esta u otra, no solo por efectos de una simple resignación o por la impotencia frente a un proceso que pareciera superar a las personas, sino que formaría parte de lo que C. Déjours llama “normopatías defensivas” (1992): como **defensa contra la conciencia dolorosa de la propia complicidad**, colaboración y responsabilidad en el desarrollo del malestar social actual. ¿Complicidad por terror? Este proceso de acostumbamiento y des-responsabilización se va a volver invisible y **se naturalizará**.

-  
**3 De a poco se puede instalar una resignación y cercenamiento del propio deseo**. En las situaciones de violencia laboral el sujeto se encuentra expuesto a sucumbir como sujeto, como pensante y deseante. El trabajador padece la violencia social - En la violencia: **hay un deseo de muerte real o simbólica** hacia un otro. La víctima al resignarse cercena lo más valioso de sí, el propio **deseo**. ¿Cuánto del terror en los sistemas de exterminio del pasado está presente hoy por esta **sobreadaptación debida al terror a la exclusión?** (quiero trabajar, no importa en lo que sea.)

Como decía el torturador en el “Sr. Galíndez” de E. Pavlovsky “por cada uno que tocamos mil paralizados de miedo, nosotros actuamos **por irradiación**”. Y por cada desocupado, por cada trabajador precarizado ¿cuántos por aterrorizar, según esta lógica? **La lógica actúa por irradiación**.

En las situaciones de sufrimiento laboral la víctima tiende a recortar lo que lo hace sufrir, lo que hace **peligrar el pertenecer** Se adapta a cualquier cosa.

Freud señalaba en *Malestar en la cultura (1930)* que ante la violencia de humanos contra humanos, los sujetos pueden presentar “estupor inicial, paulatino embotamiento, anestesia afectiva, **anulación de la sensibilidad frente a estímulos desagradables**, abandono de toda expectativa, aislamiento de los demás, individualismo.). (Freud S. 1930) **En el embotamiento ni se niega, ni se reprime, se desmiente**.

Cabe destacar que estas defensas, estrategias, contra el sufrimiento en el trabajo tienen que ver con un **“impensado colectivo”** (C. Dejours 2000). Bajo efectos del control social estas defensas atacan la capacidad de pensar, actuar y juegan además **un papel conservador de resistencia al cambio**. Es una anestesia en detrimento de su **propio funcionamiento** psíquico y social.

Señala Amati que en esas situaciones sociales traumatizantes, **el yo utiliza la ambigüedad para protegerse**. En la violencia social la instalación en la ambigüedad funciona como un **mecanismo de defensa mayor** y al mismo tiempo como un **mecanismo de adaptación** (Amati Sas S. 2005).

Estas defensas tienen en común la formación de una denegación de la percepción de la realidad en lo que hace sufrir a las personas en el espacio laboral que Déjours denominó **“denegación de la realidad del trabajo”** “Denegación de justicia, denegación de la realidad y renegación de la pretensión de salud laboral” Estas estrategias de defensa contra el sufrimiento son un **eslabón intermediario** decisivo del consentimiento a la injusticia y la banalización de la injusticia social.

**4. El paradigma de la alteración de la percepción, es la demolición psíquica.** Maren y Marcelo Viñar analizan las situaciones de **demolición psíquica** en las situaciones de tortura (Viñar M. y M. 1993) que “del mismo modo que las situaciones extremas de la patología, ilustran por amplificación un tipo de problemas que, en situación menos anormal, podrá ser menos fácil de percibir. Al hablar de la demolición, se pueden poner en evidencia problemas esenciales que tienen que ver con la convergencia de la clínica con lo social. El proceso donde primero se van cercenando los valores y las convicciones del torturado, luego se desorganiza, se altera la idea que tiene de si mismo y puede ir **adaptando mimetizándose con los valores del victimario**. Ya no se cuestiona ni cuestiona con tal de seguir viviendo.” M. y M Viñar. 1993, en nuestro enfoque con tal de no correr el riesgo de quedar excluido. Al estar mimetizado impera la **lógica del terror**, paulatinamente se puede ir dejando de lado las propias percepciones y se desplazan a sintomatología psicosomática “La destrucción, la degradación del cuerpo, funciona como preparatoria y desencadenante de la quiebra y claudicación a nivel psíquico”. (Viñar M. y M. 1993).

La **Violencia simbólica** está en la base de los procesos de demolición psíquica.

La violencia simbólica es una violencia verbal, que ejercida desde el poder tiende a producir un modo de percibir al mundo de acuerdo a los intereses de ese poder, o sea que tiende a cambiar las categorías de percepción de la gente (por ejemplo decir poblaciones marginales, flexibilización laboral, retiro voluntario, etc.) haciendo del sentido del poder nuestro sentido común. (Bourdieu P. 1971). Lo que llamamos contexto es texto. Si bien nuestra percepción del mundo es siempre una adecuación o un recorte, la violencia simbólica nos hace recortar y adecuarnos a los mandatos del poder. Nosotros en las situaciones de sufrimiento social, recortamos y sin desearlo recortamos lo que nos hace sufrir, lo que nos hace **peligrar nuestro** pertenecer (Amati Sas S. 2007). Y llegamos a adaptarnos a cualquier cosa, con tal de no cuestionarnos nuestra forma de pertenecer al mundo laboral.

Bajo la violencia social surge el **terror de creerle al Otro** que aterroriza. **“si le creemos lo creamos al poder todopoderoso”** (García Reinoso G. 2003). Y es en ese momento en el que nos volvemos cómplices, indiferentes.

El maltrato laboral y el acoso moral en el trabajo desencadenan trastornos psicopatológicos en las víctimas no solo por los ataques efectuados sino por la pasividad y **la ausencia de solidaridad de parte de los colegas de la víctima y por la transformación del sentido de justicia** en el espacio laboral. Es lo que C. Déjours denominó como **“patología de la soledad”**, patología de la “desolación” (H. Arendt). El agravamiento de las consecuencias psicopatológicas estaría ligado según C Déjours a la **desestructuración de las estrategias colectivas de defensa** contra la injusticia y el sufrimiento infligidos a un colega. Esta desestructuración no es el resultado de un proceso de resignación o pasividad sino de una **transformación en profundidad de las formas de dominación social** en el mundo del trabajo bajo el terror a la exclusión social en tiempos de precarización laboral

Cuando la relación subjetiva con el trabajo se degrada el sufrimiento tiene **consecuencias en la vida familiar** y en sus relaciones sociales, como señalamos con M. Vinitzky (2008) se pasa **“de la vulnerabilidad laboral a la labilidad vincular”**.

El desamparo que nos produce a todos la inestabilidad socioeconómica actual y la amenaza de la reiteración de eventuales crisis hace que todos estemos sin saberlo bajo una situación de amenaza común.

Cuando se configura una vivencia de vulnerabilidad social, las parejas y las familias tienden a reproducir en su seno las violencias del contexto social. Imperan los mandatos sociales, el no cuestionamiento en el seno de la pareja de los estereotipos de género.

### **Alteraciones vinculares patógenas**

. **La exigencia y los reproches** se hacen presentes en las personas desocupadas, por ejemplo, que exigen y reprochan a sus parejas y/o a sus familias **que revaloricen su autoestima** (“Mostráme que valgo”, “¿Soy algo para vos si no tengo trabajo?”). **Resarcir al otro de su no lugar** es una pretensión depositada en los vínculos de pareja y familia *imposible de cumplir*, con el consiguiente circuito de “frustración, acusaciones, **violencia**”. Al ser despojado de su lugar laboral, la persona puede **aferrarse a la pareja, a la familia, demandándole** sostén, seguridad, reconocimiento y valoración dado que la pareja y la familia son un lugar de pertenencia, reconocimiento y continencia. Al conformar una pareja ambos miembros **“contratan” a un reconocedor** permanente, pero es obvio que en estas situaciones no puede contener aquello **imposible** de ser contenido

. En el vínculo de pareja se puede hacer entonces **una regresión al estado de reproche** de la pareja, estado esperable luego del enamoramiento, pero que aquí se enquista (al no obedecer el otro integrante de la pareja a lo esperado socialmente de él).

Quizá sean parejas que antes de la situación de desocupación o subocupación eran aparentemente críticos cuestionadores de los estereotipos de género, pero al ser **conmocionados por la violencia social vuelven a un estadio anterior del pensamiento y necesitan de certezas**, verdades únicas, universales, verdades que castigan, estigmatizan o anulan a quienes **caen al margen de ellas**.

La regresión en el pensar es paralela a la regresión al estado de reproche. Necesitan de certezas y no cuestionan los mandatos sociales. De modo que ante la amenaza de exclusión social se producen dos **regresiones** en el vínculo de pareja: estado de reproche y **necesidad de certezas** (Aguiar E. 2007).

Ante la incertidumbre y la amenaza, las familias y las parejas suponen que carecen de los recursos para enfrentar aquello que no conocen

Todo vínculo es impredecible, no es anticipable. Esto de por sí produce angustia y perplejidad. Hay un permanente efecto de descoloque (Puget J. 2001). En las situaciones donde desde el Estado se permite y tolera la violencia social, la angustia y la perplejidad quedan sobredimensionadas en los vínculos.

El otro en su diferencia **irrumpe** en la vincularidad, por la diferencia y ajenidad que se genera en todo vínculo. Frente a las situaciones traumáticas el otro **disrumpe** en la vincularidad, produciendo caos y desorganización psíquica dado que los organizadores psíquicos están violados en estas situaciones.

El proyecto de vida, el proyecto vital compartido de la pareja amenaza quedar cercenado. El único proyecto seguro en la incertidumbre. Marca un antes y un después.

A la pareja ante la desocupación o su amenaza se le pide un trabajo difícil de realizar: contener las ansiedades primitivas y no sucumbir ante la falta de proyectos:

La pareja tiene así un equilibrio precario. Pasan por momentos de renovada cohesión ante la adversidad y otros en los que se puede ir instalando una **apatía, resignación y restricción** cercenantes y una restricción de sus relaciones sociales.

. Observo situaciones patógenas que se generan en la pareja

**El cónyuge** del amenazado o desocupado está **atravesado en silencio por el sufrimiento**. y lo naturaliza. Ante la inestabilidad que genera esa incertidumbre, hay falta de certezas y se tiende a conjurarla configurando **vínculos amparador-amparado**, quedando ambos fijados en ese rol por la necesidad de mantener en esa situación traumática una esperanza mesiánica. El amparado se *somete pasivamente a su papel de impotente* y el amparador *se resigna abnegadamente* a las supuestas necesidades y carencias de su amparado, las sobredimensiona y relega sus propios espacios a costa de expresar sus emociones en forma de síntomas corporales. Estos síntomas no son registrados, son padecidos egosintómicamente.

Aparece un rol de esposas, madres y hermanas sobreprotectoras que “hacen por los otros” casi en forma automática y les “resuelven sus problemas”, impidiéndoles *desarrollar sus propias potencialidades y postergándose ellas*. La necesidad de creer en la existencia de un amparador y la culpa de ser la que “sí puede” cristalizan los roles amparador-amparado, potente-impotente.



## 5. Sobreocupación , Sobrecarga laboral

Se vive con la sensación de que la vida afectiva debe ser puesta entre paréntesis para neutralizar todo pensamiento y toda demanda que no esté regida por la producción laboral . Compromete la subjetividad del trabajador y de sus vínculos, se presenta una alteración e inversión de las lógicas familiares y laborales . Trabajadores que se viven como **héroes y víctimas** en su roles de trabajador y de *suplente de los espacios* que él/ella no puede ocupar en la familia. Al trabajador se le pide una **Incondicionalidad laboral** ( compromiso) \_ como si se tratara de vínculos de sangre.

La sobrecarga pone en peligro las condiciones necesarias para el desarrollo fantasía , afectividad y vida de relación.

Adaptación acrítica con un borramiento de los mecanismos de defensa ante los mandatos laborales , produce y reproduce sometimientos en cadena ,

**6. Ante la violencia laboral. Las posibilidades de recuperarse como sujeto** radican en la posibilidad de basarse en **un pacto entre hermanos** habiendo desobedecido, descreído y matado al padre de la horda primitiva al pasar de la lógica del terror a la lógica de la solidaridad. El hombre nace a la cultura en un acto de desobediencia.

El testimoniar es una manera de comenzar a actuar. Ser **testigo es un acto de responsabilidad**. Para testimoniar hace falta de otros que reciban el testimonio. El pensamiento como acto se traduce en actos **con otros** (Puget J. 2004). J. Puget ubica la responsabilidad en **una dimensión intersubjetiva**, construir lo común. Responder junto con otros ante las situaciones de injusticia social. Teniendo presente que la pasividad, la impotencia, el conformismo, la banalización, la confusión y el refugio en el individualismo son marcas que va dejando la violencia laboral. Ante la banalización de la injusticia social en el trabajo es necesario un **trabajo psíquico** -*Arbeit*, (S. Freud) -sobre nosotros mismos, sobre la experiencia del trabajar para descubrir esta insensibilización ante el sufrimiento propio y el ajeno, - para poder ir acrecentando el **conocimiento sobre su funcionamiento social**” en el trabajo Este conocimiento opera como factor de elaboración.( Déjours C. 2000 )

Implica tomar conciencia de los mecanismos defensivos utilizados en nuestra manera de trabajar. Adquirir **conciencia crítica**.

## 7. Salud Laboral.

El trabajador ha de realizar un proceso de **readecuación** de la relación laboral con el trabajo. Es necesaria una elaboración del **sufrimiento laboral** y sus consecuencias. Se necesita de una reapropiación del trabajo y de sus vínculos. Opción de elegir De espectadores y reproductores en actores transformadores.

**La salud laboral es una construcción con otros, Tramitación organizada y social** : Prácticas sociales – estrategias colectivas de defensa – estrategias colectivas de resistencia. Esta

construcción de podrá hacer a través de **prácticas sociales instituyentes**. Acontecimientos. Micropolíticas.

**Para que el trabajo sea promotor de salud mental, ¿qué es necesario?**, además de las variables ligadas a la retribución económica y y a las condiciones y medio ambiente de trabajo creo que es necesario que el trabajo requiera de un trabajo psíquico , y que pueda dar la posibilidad de transformar la realidad, que apunte al crecimiento del sujeto . ( Plut S 2008).

Creo que as sucesivas **crisis de la sociedad pueden transformarse en una condición positiva para el replanteo de la salud laboral** en la sociedad actual. Creo que nosotros como psicoanalistas con nuestras herramientas estamos en condiciones de hacerlo. Los invito a pensar juntos,

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguiar E., “Efectos psicosociales de la desocupación”, *Rev. de la AAPPG, tomo XX, N° 1*, Bs. As., 1997.
- Aguiar E., "Ocupándonos de la desocupación", en *Prevención en Salud Mental*, comp. Elsa Wolfberg. Lugar Ed. Bs. As., 2002.
- Aguiar E., “Quiebres vitales”, panel del Congreso de Familia y Pareja de la AAPPG, Bs. As., 2002.
- Aguiar E. y otros, “De-construyendo la Desocupación”, *Página 12*, Bs. As., 2006.
- Aguiar E., “Exclusión social y Género”, Foro de Psicoanálisis y Género, Panel APBA, Bs. As., 2007
- Aguiar E, Vinitzky M. “ No puedo porque mi marido está sin trabajo” , *Página 12* 17-4-08 . Buenos Aires ..
- Agamben, G. “Lo que queda de Auschwitz”, *Homo Sacer III*, Ed. Pretextos, Valencia, 2000.
- Amati Sas S. “L’interpretation dans le trans subjective. Reflexions sur l’ambigüité et les espaces psychiques”, *Rev de Psychotherapies*, 2005.
- Arendt H. “La condición humana” Ed. Paidós. Bs As 1993
- Bourdieu, P. *La reproducción*. Madrid. Ed. Laia. 1971
- Déjours, C. “El sufrimiento en Francia. La banalización de la injusticia social”, Ed. Topia, Buenos Aires, 2006.
- Déjours C. “Travail, usure mentale” Bayard Ed. París . 2000
- Freud, S. “El malestar en la cultura”, Ed. Biblioteca Nueva, Tomo 3, Madrid, 1968.
- Freud, S. “Psicología de las Masas y análisis del Yo”, 1921, Amorrortu Editores, Buenos Aires, 1998.
- García Reinoso, G. “Algunas consecuencias psíquicas de las transformaciones sociales”. Presentado en el Congreso Metropolitano de Psicología, Buenos Aires, 1992, Publicado en *Diarios Clínicos*, n° 7, 1994 y en *Zona Erógena*, 1992.
- Pult S, Estrategias de inclusión social, Panel del XI Congreso Metropolitano de Psicología , Bs As 7 . 08

- Puget J. "Sentimiento de responsabilidad: un hacer lo común". Depto de pareja de la AAPPG. Conferencia anual. 2004.
  - Ventrici, G., Zadunaisky, A. Preguntas sobre la conferencia de "El malestar en el mundo contemporáneo" de Kaes, AAPPG, Buenos Aires, 12-04-2007
  - Viñar, M. y M. "Fracturas de memoria. Crónicas para una memoria por venir". Ed. Trilce, 1993. Disponible en Internet.
- 

## La Psicología Laboral y de las Organizaciones. Una mirada desde los 90' en Cuba

Maiky Díaz Pérez

Facultad de Psicología. Universidad de La Habana (Cuba)

### RESUMEN

En este artículo se realiza una mirada crítica a la Psicología Laboral y de las Organizaciones (PLO) en Cuba, con un carácter testimonial y por supuesto parcializado. Como punto de referencia se toman los años 90', presentando tres ideas fundamentales: Antes de los 90' el vínculo con los problemas acuciantes y las demandas del desarrollo económico-social de nuestro país estimuló el nacimiento y desarrollo de una PLO autóctona. Como resultado de la crisis económica de los 90', el perfil del profesional de la Psicología en el área laboral se enriquece impulsándose el desarrollo de esta área aplicada. Con relación a los desafíos en los 2000, siendo la eficiencia y productividad retos actuales de la sociedad cubana, la PLO está convocada a contribuir al alcance de estas metas. En consonancia con ello se presenta una propuesta elaborada por la autora para Gestionar el Potencial Humano contenido en las relaciones laborales entre las personas y las organizaciones, en pos de la eficacia organizacional, el bienestar humano y un desarrollo social sostenible. Se cierra el artículo con el compromiso de continuar haciendo una Psicología "con todos y para el bien de todos", que tribute al desarrollo de nuestras naciones y a los procesos integracionistas que vive la región.

Palabras Claves: PSICOLOGIA LABORAL Y DE LAS ORGANIZACIONES; PERFIL PROFESIONAL; GESTION DEL POTENCIAL HUMANO.

### ABSTRACT

This article consists of a critical look on the Psychology of Labour and of Organizations in Cuba. (PLO). It has a testimonial and consequently, partial nature. The point of departure for the article is the 90's, and it presents three fundamental ideas: Before the 90's: the birth of a genuine PLO

was stimulated by the urgent problems of that epoch and the demands of the economic and social development. As a result of the economic crisis of the 90 's, the profile of the Psychology professionals on labor was enriched and this pushed them to make progress in this area of Applied Psychology. In connection with the challenges of the 2000's, when efficiency and productivity are the present-day objectives of the Cuban society, the PLO is called to contribute to the achievement of these goals. In this regard the author presents a proposal for the management of the human potential in labor relationship among persons and organizations, aimed at greater organizational efficiency, human welfare and sustainable social development. The article finishes with the commitment to continue practicing a Psychology "with all and for the benefit of all", in order to contribute to the development of our nations and of the integrationist processes taking place in our region.

## **RESUMO**

Neste artigo dá-se uma olhada crítica à Psicologia do Trabalho e das Organizações (PLO) em Cuba, com caráter testemunhável e de maneira parcial. Como ponto de referência se têm em conta os anos 90, apresentando três idéias fundamentais: Antes dos `90 o vínculo com os problemas mais urgentes e as demandas do desenvolvimento econômico de nosso país, ativou o nascimento e desenvolvimento duma PLO autóctone. Como resultado da crise econômica dos `90, o perfil do profissional da Psicologia na área do trabalho se enriquece, impulsionando o desenvolvimento desta área aplicada. No que respeita aos desafios nos 2000, quando a eficiência e a produtividade são desafios atuais da sociedade cubana, a PLO está convocada a contribuir para atingir estas metas. Em correspondência com isso a autora apresenta uma proposta para a Gestão do Potencial Humano contido nas relações laborais entre as pessoas e as organizações, a favor da eficácia organizacional, o bem-estar humano e um desenvolvimento social sustentável. Encerra-se o artigo com o compromisso de continuar fazendo uma Psicologia "com todos e para o bem de todos", que contribua para o desenvolvimento de nossas nações e para os processos de integração que vive a região.

## **Introducción**

Una de mis principales inspiraciones para escribir este artículo lo fue el II Congreso Latinoamericano de Psicología de la ULAPSI, realizado en La Habana el pasado septiembre 2007. En este evento tuve la oportunidad de compartir en una mesa con colegas latinoamericanos, sobre diferentes miradas críticas a la "Psicología Latinoamericana en escenarios laborales." El título de la mesa me gustó mucho. Al hablar de la presencia de "la Psicología Latinoamericana en..." se estaba poniendo el énfasis en una identidad profesional, más allá de las divisiones y demarcaciones disciplinares y académicas. Por otra parte, al referirse a "escenarios laborales" me sentía invitada a alcanzar a ver una mayor variedad de modalidades de organización del trabajo,

que forman parte de nuestras realidades sociales y en las que también se hace necesario el accionar de la Psicología.

Soy parte de la generación de los 90' de la Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana, que tiene 46 años de fundada (1962-2008) en este año 280 de La Universidad de La Habana. Me gradué en el curso 1992-1993. ¡En pleno período especial ! Recordemos que del 89' al 93' se produjo en Cuba un declive del producto interno bruto en un 35% aproximadamente. Las fotos de mi graduación las llevo grabadas en mi memoria. En los años de estudiante incursioné en la clínica, la educativa, la social e hice una tesis sobre trabajo grupal. Poco tiempo después de graduada se me plantea la posibilidad de vincularme al área laboral por la necesidad de la disciplina de responder a los cambios que la crisis económica imponía. Siguiendo mi vocación por la Psicología y animada por el deseo de ser útil, comencé mi especialización en el área de la Psicología del Trabajo.

Tomaré los 90' entonces como punto de referencia para esta mirada crítica, que tiene por supuesto un carácter testimonial y parcializado. Me propongo puntualizar algunas ideas sobre quehaceres de la Psicología Laboral y Organizacional (PLO) en Cuba antes de los 90', después de los 90' y sus retos actuales en los 2000.

#### **ANTES DE LOS 90':**

**El vínculo con los problemas acuciantes y las demandas del desarrollo económico-social de nuestro país estimuló el desarrollo de una PLO autóctona:**

La PLO en Cuba se ha caracterizado no solo por sus inquietudes profesionales sino también por una sensibilidad política y social, identificándose desde sus orígenes hasta nuestros días con procesos históricos particulares.

Según Smith (2000) la década del 50' se caracterizó por el uso de pruebas psicológicas estadounidenses y la oferta de servicios a compañías de Estados Unidos y sus afiliadas cubanas. Durante los 60' se estableció la Escuela de Psicología de la Universidad de La Habana y la disciplina se expuso al bloqueo intelectual de los Estados Unidos. En paralelo, la influencia de las psicologías soviética primero y alemana después le aportaron una fundamentación científica a la disciplina desde su nacimiento. Ejemplos de ello son la aplicación de la teoría de la actividad de Leontiev a lo laboral, de cuya aplicación se fundamenta el trabajo como una de las actividades fundamentales del adulto. Otra evidencia lo fue la utilización del modelo de Galperin y sus "bases orientadoras de la actividad", para implementar los procesos de aprendizaje en el trabajo. Estos estudios pueden ser considerados de algún modo antecedentes de las actuales metáforas educativas aplicadas al ámbito empresarial como lo son la Gestión del Conocimiento y el Aprendizaje Organizacional.

Los 70' fueron años de superación a través de estudios de postgrado en la Unión Soviética y se enfatizó en el papel del ser humano como sujeto individual y social así como en su inserción e implicación en el trabajo. Se fundamenta además la relación dialéctica existente entre la

subjetividad y las condiciones objetivas del trabajo y de la organización. El contacto con la Psicología Latinoamericana en los Encuentros de Psicólogos Latinoamericanos Psicoanalistas y Marxistas fue muy enriquecedor y con ellos se rescata para la disciplina el enfoque de la Psicología Institucional. Estas y otras influencias de diversas corrientes psicológicas, marcan los años siguientes en donde se continúan sentando las bases de una Psicología del Trabajo cubana.

En los años 80' y 90', con el comienzo del proceso de rectificación en nuestro país, las demandas de servicios de las organizaciones laborales se incrementan. Al decir de Smith (2000) "estas experiencias ricas y diversas de vínculo con los problemas más acuciantes de nuestra realidad social, nos permitió ir ajustando nuestros modelos teóricos y académicos, adquiridos fundamentalmente de concepciones extranjeras, a nuestras propias realidades nacionales. Esto conlleva a que más tarde, en la Facultad de Psicología de La Universidad de La Habana, se formalice un enfoque propio de la Psicología Laboral y de las Organizaciones en Cuba.

La PLO en la Cuba revolucionaria ha tenido una orientación científica y también práctica, caracterizada desde sus comienzos por la asimilación crítica de concepciones foráneas y la creación de modelos propios. Estos modelos son contextualizados a nuestra realidad a partir de las demandas político-sociales, las exigencias de los problemas concretos, así como el ingenio, la creatividad y el compromiso social de los profesionales del patio. Todas estas circunstancias condicionaron la constitución y desarrollo de una PLO autóctona en su objeto, finalidad y métodos, orientada tanto al desarrollo económico-social como al bienestar humano. (Smith, 2000; Smith y Moros, 2004)

### **Los 90':**

**Como resultado de la crisis de los noventa se enriquece el perfil del profesional de la Psicología en las organizaciones y con ello se impulsa el desarrollo de la PLO en Cuba.**

En los años 90 Cuba se inserta en el orden económico mundial en una situación de desventaja ya que con la caída del campo Socialista su economía queda desamparada, al perder mercado y fuentes de financiamiento seguros. Esta situación condiciona el inicio de un período especialmente difícil, que en sí mismo constituye una estrategia de enfrentamiento a la aguda crisis económica que vive el país, viéndose obligada a buscar nuevos mercados y fuentes de financiamiento. Se hace necesario entonces un reordenamiento de la economía nacional que pasa por la reorganización del estado y la administración a fin de promover una gestión económica eficaz en el nuevo contexto.

El período especial desarticula la vida socio-cultural y científica del país en muchas áreas. Sin embargo soy del criterio de que de esta crisis el perfil del profesional de la psicología en las organizaciones laborales resulta enriquecido. Dados los cambios que ocurren en el país, producto de las medidas para enfrentar la crisis económica y sus impactos en lo social, en lo laboral y en general en todas las esferas de nuestra vida cotidiana, "se hace imprescindible la participación más activa del psicólogo y la psicóloga en estos problemas... Para esto, es necesario que el

estudiantado y quienes ya han egresado tengan una preparación que les permita enfrentar las demandas de la nueva situación, con la urgencia y rigor que requiere.” (Smith, 2000, p.81)

Uno de mis primeros trabajos en esta área fue precisamente un estudio de opinión a profesionales de la psicología y de la empresa, sobre nuestro perfil profesional. La intención del estudio era explorar las demandas que la Empresa Cubana le hacía a la Psicología Laboral, en las condiciones de perfeccionamiento y transformación de la economía. El estudio ofreció información para que la docencia de pre y postgrado tomara en cuenta las nuevas necesidades del mercado laboral cubano. Sus resultados ayudaron además a aclarar la situación que con frecuencia se produce, en la cual la Empresa no sabe qué puede esperar del Psicólogo y éste no sabe qué ofrecerle a la Empresa. (Díaz, 2000)

Los resultados de esa investigación reflejaron la existencia de desprofesionalización y burocratización de las funciones del psicólogo en esta área, realizando fundamentalmente funciones tradicionales de administración y selección de personal. Debido a las condiciones impuestas por el bloqueo intelectual de los Estados Unidos y a la influencia de los modelos de la Psicología del Trabajo Soviética, en nuestra cultura organizacional se instauraron un conjunto de tabúes que también fueron el resultado de nuestros propios autobloqueos y aplicaciones dogmáticas de modelos foráneos. Tabúes tales como las nociones de excelencia en el servicio, atención al cliente, calidad, marketing, negociación, competitividad entre empresas..., conceptos válidos también para las empresas públicas o estatales, si tenemos en cuenta su responsabilidad directa con la población en general y la comunidad en particular.

El modelo de organización económica del país y la presencia de estos prejuicios científicos, estrecharon el campo investigativo y profesional de la Psicología en el ámbito laboral-empresarial. Las medidas de reorganización económica tales como la Ley de Inversiones, el desarrollo de la Industria Turística y la Ley de Perfeccionamiento Empresarial, entre otras, comienzan a abrir importantes espacios profesionales para el psicólogo en las empresas en los noventa. Las Bases Generales del Perfeccionamiento Empresarial constituían una guía y el instrumento de dirección para que las organizaciones empresariales pudieran realizar de manera ordenada las transformaciones necesarias con el objetivo de lograr la máxima eficiencia y eficacia en su gestión. (Gaceta Oficial, 1998)

Evidencia de ello es el incremento de psicólogos recién graduados\_empleados en organizaciones laborales de sectores económicos claves del país. Ejemplifico con dos de estos sectores. Según análisis de la información recogida en la Guía de Orientación Laboral al Estudiante de La Universidad de La Habana (Tamayo y Abin, 2007), si comparamos las solicitudes de los empleadores antes de los 90´ y después de los 90´, en los años cercanos a los 90´, el 1,8 % del total de graduados fue empleado en organizaciones pertenecientes a la industria básica y hacia mediados de los 90´ este porcentaje se incrementó a 5,7 %. En el caso del sector turístico, este empleó en torno a los años 90 el 4,2% de los graduados de Psicología; este porcentaje se elevó a 9,1% hacia mediados de la década del 90´.

Así las cosas, la importancia de la Psicología se revaloriza en sectores estratégicos del desarrollo país, ocupando diversos puestos afines a su formación y especialización. Los psicólogos se emplean cada vez más en los ámbitos de recursos humanos haciendo selección, formación, evaluación de directivos y reservas, seguridad laboral, estudios de clima, motivación, etc. En el ámbito comercial se ocupan en funciones de marketing, relaciones públicas, calidad, atención al cliente y ocupando también puestos de dirección.

### **Desafíos de los 2000:**

**Siendo la eficiencia y productividad retos actuales de la sociedad cubana, la PLO está convocada a contribuir al alcance de estas metas.**

Uno de los grandes retos del enfoque de la PLO en nuestro medio, a mi juicio es, el articularse con las visiones económica, administrativa, de dirección y empresarial, para propiciar desarrollo endógeno y contribuir a que Cuba esté en mejores condiciones de inserción en los procesos integracionistas que se están produciendo en la región. De la fertilización de estas múltiples articulaciones dependerá en gran medida el hacer las necesarias contribuciones que se requieren para lograr los incrementos de productividad y eficacia organizacional deseados. Son disímiles los actores sociales que en los ámbitos de las universidades, los centros de capacitación y formación, los centros de investigación y otras instituciones del estado cubano se empeñan en este esfuerzo.

El Perfeccionamiento Empresarial continúa implementándose en la empresa socialista cubana, en las condiciones actuales de nuestra economía. Alineada con este proceso de perfeccionamiento y como resultado de un trabajo conjunto de varias instituciones del país fue construida, aprobada y puesta en vigor el pasado año 2007 la Norma Cubana para la Gestión Integral del Capital Humano. Esta norma establece un conjunto de requisitos a cumplir por las organizaciones para implementar el sistema, que tiene un impacto en la calidad de todos los procesos, en el incremento de la productividad, en las relaciones laborales satisfactorias, así como en la respuesta de las necesidades de las personas que reciben los servicios o adquieren los bienes materiales producidos. (NC 3000, 2007).

El perfil del profesional de la Psicología en las organizaciones laborales se amplía y enriquece y cada vez son más diversos los puestos y funciones que puede desempeñar allí. Según recientes resultados de una actualización del estudio de opinión realizado sobre el perfil del psicólogo en la empresa, el panorama hoy es cualitativamente diferente aunque igualmente desafiante. En aquel trabajo escribía: “Veamos la representación actual del Psicólogo en la Empresa, no como un panorama estático y detenido en el tiempo; visualicémoslo como un abanico en movimiento, en donde los pliegues más cerrados se podrán desplegar tanto como empeño y profesionalidad pongamos en lograrlo.” (Díaz, 2000)

Hoy la representación estereotipada y reducida del psicólogo laboral “como el que selecciona personal” ha cambiado y este comienza a hacerse necesario en diferentes áreas y procesos



claves de las organizaciones laborales. Así por ejemplo, aparecen registros de psicólogos empleados en los Departamentos de Gestión del Capital Humano; de Calidad; de Comunicación; de Perfeccionamiento Empresarial; de Mercadotecnia, en funciones de Dirección, entre otros. Vale la pena mencionar que en comparación con el estudio anterior, aumentan los registros de psicólogos integrando equipos interdisciplinarios de trabajo y aparecen como categorías nuevas el estar vinculado al diseño y trazado de estrategias así como a los procesos de cambio e innovación organizacional.

Con relación a la formación profesional en la docencia de pre-grado, un acontecimiento importante en el que hemos participado en esta etapa ha sido la apertura de la carrera de Psicología dentro del programa de Universalización de la Enseñanza Superior en Cuba; programa que dentro de sus objetivos tiene el de que “exista una universidad para todos durante toda la vida.” Este proceso constituyó un estímulo importante a la producción bibliográfica y a la innovación de los programas docentes de la disciplina de PLO buscando una mayor integración entre los mismos y orientación hacia la satisfacción de las nuevas demandas del mercado laboral y del desarrollo económico-social del país. (Smith y Moros, 2004; Martínez y Vázquez, 2004; Moros y Díaz, 2005; Medina y Avila, 2005)

Al nivel de la formación de postgrado, uno de los estudios que se ofrece es la Maestría de Psicología Laboral y de las Organizaciones. Esta maestría es muy demandada en el ámbito nacional y actualmente nos encontramos impartiendo su cuarta edición. A través de esta modalidad de estudios, se han atendido necesidades de superación y formación profesional de instituciones pertenecientes a sectores estratégicos de la economía del país. Entre ellas las Escuelas de Hotelería y Turismo de Camagüey y de Matanzas, la Unión Eléctrica (UNE) y Cubapetroleo (Cupet) de la industria básica y el Centro de Formación y Desarrollo del Capital Humano (FORDES) del sector de la informática y las comunicaciones. Con estos programas no sólo se busca propiciar la superación profesional de las personas sino también el desarrollo de las organizaciones de pertenencia, incrementando con ello los impactos de la formación en el desarrollo económico-social de la nación.

Entre los desafíos de la PLO en los 2000 también está el hacer más presente su enfoque en otros sectores de importancia estratégica para el país como lo son el agrícola, el sector del azúcar, la construcción, etc. A estos sectores les correspondería seguir descubriendo las contribuciones que los profesionales de la Psicología pueden hacer a su misión y le toca a la Psicología hacerse más necesaria allí, contribuyendo al perfeccionamiento de sus sistemas de dirección y de participación, de comunicación y retroalimentación, de estimulación y compensación, para que incrementen su eficiencia y eficacia. Por otra parte, un escenario laboral que requiere una mayor atención es el Cuentapropista. Estudiar esta modalidad de trabajo, sus modos de organización y mecanismos de regulación, así como su articulación con la estructura socio-económica de nuestra sociedad es un tema a profundizar aún.

Coincido con Calviño (2006) en que la ciencia y el ejercicio científico existen sobre todo en el desempeño de nuestra profesión...En este sentido, intencionalmente la psicología es una práctica profesional centrada en el usuario (en las comunidades, las instituciones, los grupos, las personas). Una praxis de vocación humanista y marxista no puede correr el riesgo de verse convertida en una práctica en exceso dogmatizada, científicista y academicista. Es este un reto más en nuestras labores cotidianas.

Desde una de las posibles miradas críticas de nuestra sociedad, la relación trabajo-salario es el talón de Aquiles de la Cuba de hoy. Este dilema tiene el carácter de círculo vicioso: no se rinde la máxima productividad en el trabajo porque el salario no alcanza  $\approx$  no es posible incrementar los salarios porque no hay suficiente productividad. Se hace imprescindible entonces, por parte de todos los actores sociales implicados, transformar esta realidad y la Psicología está llamada también a hacer sus contribuciones.

Considero que los tiempos que corren demandan la existencia de una "Psicología Incómoda." Esta Psicología Incómoda sería una Psicología militante, no triunfalista y no complaciente con los individuos ni tampoco con las instituciones; pero a la vez esencialmente comprometida con ambas. Una Psicología crítica de la relación entre las personas y las organizaciones laborales en pos de un desarrollo socio-económico responsable y la realización plena del ser humano .

Este planteamiento, al centrar su atención y finalidad en las *relaciones laborales* entre las personas y la organización, presupone interesantes desafíos en el orden teórico, metodológico y práctico. Se hacen necesarios conceptos y técnicas que nos permitan comprender y transformar esta *relación* en pos de lograr un desarrollo en los niveles organizacional, social y personal. En nuestra labor investigativa y profesional estas ideas se han concretado en la elaboración y práctica de un modelo para el Desarrollo del Potencial Humano en las Organizaciones con el que cerramos este trabajo.

La Gestión del Potencial Humano en las Organizaciones, un modelo en permanente construcción. La Gestión del Potencial Humano en las Organizaciones (Díaz, 2004) es el resultado de la investigación y la práctica profesional de algo más de diez años de trabajo. Esta propuesta se enmarca en un proyecto Universidad-Empresa-Sociedad que establece sinergias entre la docencia, la investigación, la labor de extensión universitaria y la colaboración inter-institucional. La Gestión del Potencial Humano en las Organizaciones (GPH) es una propuesta teórico-metodológica que centra su atención en la relación personas-trabajo-organización. La metodología propuesta es la de investigación-acción, con el fin de promover el desarrollo del potencial humano contenido en las relaciones laborales. Es una propuesta a que a través del alcance de los objetivos de la organización sea posible realizar los objetivos de las personas que son sus miembros, en pos de la eficacia organizacional y un desarrollo social sostenible.

Dos elementos que distinguen la concepción GPH son los siguientes. En lo teórico-conceptual el haber tomado como base una Psicología marxista de orientación histórico-cultural para el abordaje de la subjetividad en el ámbito laboral, utilizando los enfoques de las Teorías de los

Sistemas Sociales y de la Complejidad, para la comprensión de las organizaciones laborales. En el orden metodológico y práctico, la asimilación crítica de modelos, métodos y técnicas que se ajusten a su declaración de objeto y finalidad y a su contexto histórico-concreto de aplicación en la sociedad cubana.

Analizando el tratamiento de las relaciones laborales en los diferentes modelos de Gestión de Recursos Humanos y de Comportamiento Organizacional provenientes de Estados Unidos y de Europa, consideramos que en la balanza de la relación personas-organización, el énfasis ha estado más en el polo de la organización que en el de las personas y mucho menos en la relación individuos-institución laboral. Una secuencia de preguntas me he venido haciendo en diferentes momentos del decursar de esta investigación-acción, que revelan la propia evolución de su situación problemática. ¿Cómo se activa, potencia y dirige el comportamiento de las personas en el trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos de la organización? ¿Cómo la organización le ofrece la oportunidad a sus miembros de integrar sus objetivos con los objetivos de la organización? ¿Qué tipo de relaciones se establecen entre la organización y sus miembros para alcanzar eficazmente los objetivos de trabajo? ¿Por qué se vuelve dilemática esta relación?

El origen de este dilema a juicio de la autora está fundamentalmente condicionado por el tipo de relaciones que se establecen entre las personas y la organización laboral y el modo en que las necesidades y proyectos de ambos, son contenidos o excluidos, realizados o frustrados, en el marco de la actividad laboral que se realiza. Este planteamiento supone reconocer a la organización y a sus miembros en tanto Sujetos activos, con un proyecto de trabajo a realizar y portadores de necesidades, competencias, potencialidades y capacidad de aprendizaje. Tal reconocimiento mutuo se complejiza, entre otras condicionantes, por la coincidencia de que el Sujeto colectivo - la organización - es portado por Sujetos individuales - las personas- en roles de dirección y de colaboración.

La hipótesis de trabajo que venimos estudiando es la de que allí donde debiera darse entre los individuos y la institución laboral, un tipo de relación Sujeto-Sujeto (S-S), se da una relación Sujeto-Objeto (S-O). Analizándolo desde la perspectiva de la organización, se da una relación S-O, cuando esta considera a la persona que trabaja como un medio o recurso al servicio de los objetivos de la organización y no como un fin en sí misma, como protagonista de su existencia, con un proyecto profesional a realizar. Viéndolo desde la perspectiva de la persona, se da una relación S-O, cuando esta utiliza a la organización para realizar su proyecto individual desentendiéndose de la misión organizacional y faltando al compromiso responsable con el proyecto institucional.

Estas relaciones de falta de reconocimiento mutuo - en tanto Sujetos- entre los individuos y las instituciones, los encontramos con frecuencia en nuestro trabajo investigativo y de consultoría, en la base de muchos de los conflictos y dilemas laborales cotidianos entre jefes-subordinados, entre colaboradores, en las relaciones entre grupos de trabajo, etc. Una relación S-S supondría, por ejemplo, que la organización más que un puesto y un salario le ofrezca a la persona la posibilidad

de desarrollar un proyecto de trabajo o carrera profesional. Por otra parte, requeriría de la persona tomar un rol activo dentro de la organización y asumir de manera responsable y creativa sus funciones, encontrando modos de realizar su proyecto individual a través del proyecto organizacional y social.

En el orden teórico-conceptual el reto fundamental de esta propuesta ha sido el de crear y/o adscribirse a conceptos de naturaleza relacional más que atributivos al puesto, a la persona o a la organización. Conceptos que le permiten al profesional interesado, abordar la relación objeto de estudio, de una manera sistémica y compleja, con el fin de que el desarrollo individual y organizacional sea propiciado. Son categorías centrales de la propuesta las de posición laboral, competencias laborales, rol, potencial humano, etc. (Ver Anexo : Glosario GPH en construcción)

En el orden metodológico, el principal desafío ha sido identificar métodos y técnicas que permitan contemplar las características de la organización y de sus miembros, así como no importar métodos y técnicas foráneas provenientes de culturas y sistemas socioeconómicos diferentes a los nuestros, sino asimilarlos crítica y creativamente en los procesos de implementación en la realidad cubana. (Assessment Centres, Bray, 2003; Group Relations Conferences, Trist y Soler, 1959; Transformación Institucional, Gutmann et al, 2005)

La GPH se hace realidad a través del diseño e implementación de programas para la identificación, evaluación y desarrollo de competencias profesionales en diversas empresas cubanas, atendiendo a diferentes demandas de selección, formación, promociones, evaluación del desempeño, desarrollo de carreras; en la realización de talleres para la identificación y transformación de roles, etc. Las instituciones y empresas se perfeccionan, se reestructuran, se fusionan, se internacionalizan, tienen la necesidad de certificarse y las personas de conjunto con ellas aspiran a mantener y/o mejorar sus posiciones de trabajo, por lo que necesitan asumir nuevos roles, desarrollar nuevas competencias y todas sus potencialidades. La propuesta GPH responde a estas necesidades de la economía del conocimiento y del desarrollo del capital humano, enfoques que cobran cada vez más importancia en el mundo laboral de hoy y en el de nuestras sociedades en vías de desarrollo.

Iluminados por la estrella solitaria y llenos de esperanzas por el nuevo amanecer de Nuestra América, vivimos los días históricos de la fecundación y gestación de nuevos modelos de relación entre las naciones de América Latina. La Psicología Latinoamericana no está ajena a este proceso integracionista y mucho puede aportar para continuar avanzando en la solución de los problemas de nuestra región. Hoy “ven la luz” modelos alternativos de relación y cooperación regional en el orden económico, social y cultural. El ALBA es ya una realidad y en este proyecto Cuba es una de sus protagonistas aportando desde sus experiencias. UNASUR es otra propuesta que viene dando sus primeros pasos con mucha fuerza. Modelos de colaboración como estos son gestados, no desde las necesidades y ambiciones de las grandes transnacionales y los capitales con sus pretensiones de dominar, discriminar, homogenizar, absorber... sino desde las cercanías étnicas, culturales, ideológicas y el respeto a las singularidades de nuestros pueblos. Sigamos

trabajando entonces por desarrollar una “práctica profesional de la Psicología con todos y para el bien de todos.”

### **Bibliografía:**

**Bray, D.W** (2003) “Centered on Assessment”, en <http://www.assessmentcenters.org/pages/centeredonassess.html>.

**Calviño, M.** (2006) “Les presento a la Psicología. Mucho gusto...El gusto es mío.” En: Rosario Asebey, A.M. y Calviño, M. Hacer y Pensar La Psicología. (pp.17-54) Editorial Caminos, La Habana.

**Cuestas, A.** (2005): Tecnología de Gestión de Recursos Humanos, (segunda edición), Editorial Academia, La Habana.

**Díaz-Pérez, M.** (2000) ¿Qué puede ofrecerle el Psicólogo a la Empresa? Apuntes para un diálogo entre Psicólogos y Empresarios, en: Revista Cubana de Psicología, Vol. 17, # 2, pp. 194- 202.

**Díaz-Pérez, M.** (2004) La Gestión del Potencial Humano en la Organización. Una Propuesta Metodológica desde la Psicología. Tesis Doctoral. Facultad de Psicología. Universidad de la Habana.

**Gaceta Oficial de la República de Cuba** (1998) Bases Generales del Perfeccionamiento Empresarial. Decreto Ley 187 , Edición Ordinaria Nº 45 del 25 de agosto de 1998.

**García Fariñas, Dayanis** (2008) Una mirada al Perfil del Profesional de la Psicología empleado en Organizaciones. Tesis de Licenciatura.Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana. Tutoreada por Maiky Díaz Pérez.

**Gutmann, D. y Larussi, O.** (2005) La Transformación. Deseo y Liderazgo en la vida y las instituciones.Ediciones Icaria Antrazyt, Barcelona.

**Martínez, M. y Vázquez, M.** (2004) Psicología Organizacional I. Selección de Lecturas. Editorial Felix Varela, La Habana.

**Medina, A. y Avila, A.** (2005) “Principales alternativas metodológicas en el abordaje socio-psicológico de las organizaciones laborales. Diagnóstico organizacional e intervención.” En: Moros Fernández, H. y Díaz Pérez, M. Selección de Lecturas de Psicología Organizacional II. Editorial Felix Varela, La Habana.

**Moros, H. y Díaz Pérez, M.** (2005) Selección de Lecturas de Psicología Organizacional II. Editorial Félix Varela, La Habana.

**NC3000:2007.** Norma Cubana SIST. DE GESTION INTEGRADA DE CAPITAL HUMANO-VOCABULARIO”, 2007 La Habana, Edi Oficina Nacional de Normalización (NC) en: [www.nc.cubaindustria.cu](http://www.nc.cubaindustria.cu). Consultado en julio 2007.

**Senge, P. M.** (1999) La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Ediciones Granica, Barcelona.

**Smith, I. E.** (2000) “La Psicología del Trabajo en Cuba.” En: Revista Interamericana de Psicología, Vol.34, # 2, pp. 71-82.

**Smith, I. y Moros, H.** (2004) "La Psicología Organizacional: Concepción y Desarrollo." En: Martínez, M. y Vázquez, M. (2004) Psicología Organizacional I. Selección de Lecturas. Editorial Felix Varela, La Habana.

**Tamayo, T. y Abín, O.** (2007) Guía de Orientación Laboral al Estudiante. Grupo de Ubicación del Graduado. Dirección Docente Metodológica. Universidad de La Habana, Cuba.

**Trist, E.L. and C. Sofer** (1959) Explorations in Group Relations. Leicester: Leicester University Press.

## **ANEXO: GLOSARIO GPH EN CONSTRUCCION**

**Competencia Laboral:** es un conjunto sinérgico de configuraciones subjetivas (unidades cognitivo-afectivo-volitivas) integradas por habilidades, motivaciones, sentimientos, actitudes, valores, rasgos de personalidad y hábitos de conducta, que son expresadas por la persona de manera estable, desempeñándose con éxito ante las exigencias concretas del trabajo y la organización. Ella describe y expresa sus diferentes niveles de desarrollo a través de dimensiones competenciales.

**Continuo de Desarrollo Potencial:** perfil horizontal que visualiza la idea de desarrollo y mejora continua. Refleja los resultados de los diferentes niveles de desarrollo de la competencia y contempla destacado en el gráfico una zona de desarrollo potencial de las competencias.

**Dimensión competencial:** es una unidad cognitivo-afectivo-volitiva en donde puede prevalecer uno de los componentes sobre los otros, pudiendo ser unas dimensiones más cognitivas, otras más afectivas o volitivas. Esta dimensión competencial se expresa por la persona de manera estable logrando un desempeño de éxito en una situación laboral particular y demanda organizacional concreta. Las dimensiones se describen a través de descriptores de comportamiento.

**Finalidad GPH:** promover tanto el desarrollo del individuo como de la institución laboral, en pos de la eficacia organizacional y un desarrollo social sostenible.

**Gestión del Potencial Humano:** Intervención socio-psicológica tipo consultoría, que implica trabajar tanto con la organización como con las personas que son sus miembros en tanto Sujetos. Se exploran procesos subjetivos tanto conscientes como inconscientes, que pueden estar funcionando como obstáculos o barreras de la expresión del potencial; los cuales, una vez identificados pueden ser utilizados para catalizar la expresión del potencial humano contenido en la relación entre las personas y grupos en la organización.

**Objeto de estudio GPH:** se estudia la relación individuos-trabajo-institución laboral a través de metodologías de investigación-acción.

**Posición laboral:** es un concepto relacional que se refiere al puesto de trabajo particular y a las posibilidades de desarrollo que ese puesto le ofrece a la persona en una organización concreta. La dimensión organizacional de la categoría es la familia de puestos de trabajo y la dimensión personal: las expectativas y aspiraciones de desarrollo de carrera de la persona en organización laboral.

**Programa de Gestión del Potencial Humano:** Propuesta de intervención que combina métodos y técnicas de diferente naturaleza, para la identificación, evaluación y desarrollo de competencias, a través de los cuales se identifica el estado actual de desarrollo de las competencias en la persona participante y sus posibilidades de desarrollo de acuerdo a los objetivos estratégicos de la organización.

**Rol:** es el modo particular en el que la persona asume el papel o función que desempeña en la organización. El componente personal del concepto sería las actitudes y características de personalidad, el llamado sello personal que le pone cada cual a lo que hace. El componente organizacional de la categoría es la función o tarea asignada derivada del puesto que la persona ocupa en la organización.

**Zona de Desarrollo Potencial de la Competencia:** es la distancia o brecha existente entre el nivel real-actual de desarrollo de la competencia - determinado por la capacidad de la persona de resolver con éxito un problema sin ayuda de un otro - y el nivel de desarrollo futuro - determinado por las competencias que se detectan en estado potencial ya que en la solución del problema la persona necesita de la ayuda de un otro.

Con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supone utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos utilizaré solo en ocasiones el masculino genérico clásico, pues comparto la intención de no utilizar lenguajes discriminantes.

En Cuba existe una Ley de Servicio Social, Ley 1254 de 1973, según la cual todos los graduados universitarios al terminar sus estudios tienen garantizado un empleo. El Servicio Social tiene una duración de 3 años y constituye una etapa en la continuación de la educación de los graduados.

Este estudio fue realizado por la estudiante de 5to año de Psicología Dayanis García Fariñas como parte de su Tesis de Licenciatura titulada Una mirada al Perfil del Profesional de la Psicología empleado en Organizaciones; tutorado por la autora.

Un recorrido de la Psicología del Trabajo en Cuba desde la década de los cincuenta hasta los noventa lo puede encontrar en un artículo de Irene Smith sobre la Psicología del Trabajo en Cuba,

referenciado en la bibliografía del presente artículo. La Profesora Irene es una de las fundadoras de la disciplina de Psicología del Trabajo en la Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana.

La Facultad de Psicología de La Universidad de La Habana es centro rector de esta especialidad en Cuba, en donde se elaboran por parte de la Comisión Nacional de la Carrera de Psicología, el Currículum Básico y el Modelo del Profesional, los cuales se hacen extensivos a la Facultad de Psicología de la Universidad Central de las Villas y a la Facultad de Psicología de la Universidad de Oriente.

---

## Psicologia social do trabalho e cotidiano: a vivência de trabalhadores em diferentes contextos micropolíticos

Leny Sato

Marcia Hespanhol Bernardo

Fábio de Oliveira

*Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (Brasil)*

O artigo pretende ilustrar a perspectiva de uma psicologia social que se dedica aos estudos do trabalho a partir do cotidiano, âmbito privilegiado dos processos micropolíticos. Após situar a psicologia social do trabalho, examina três exemplos de pesquisa em diferentes contextos (empresas toyotistas, feira livre e cooperativas), nos quais se evidenciam distintos modos de vivenciar o trabalho, de agir e de produzir sentidos. São apontadas as contradições do discurso da flexibilidade e as formas de resistência dos trabalhadores nas empresas toyotistas, descrevem-se os processos organizativos da feira livre, que ocorrem na tensão entre cooperação e competição, e comparam-se as vivências como cooperados pautadas pelas relações cotidianas de trabalho estabelecidas em cooperativas distintas.

Palavras-chave: Psicologia social do trabalho, Cotidiano, Toyotismo, Feira livre, Cooperativismo.

Social psychology of work and everyday life: the experience of workers in different micro-political contexts

This article illustrates the standpoint of a social psychology oriented to investigating work in everyday life as a particular micro-political process. After presenting the social psychology of work, three diverse research contexts are examined – toyotist companies, street market, and



cooperatives – in which varied forms of experiencing work, acting and producing meanings stand out. The contradictions contrasts between the discourse on flexibility and the forms of resistance among workers at toyotist companies are highlighted; the organizational processes of the street market characterized by the tension between cooperativeness and competitiveness are featured; and the members' experiences built from everyday work relationships in distinct cooperatives are compared.

Keywords: Social psychology of work, Everyday life, Toyotism, Street market, Cooperativism.

Psicología social del trabajo y cotidiano: la vivencia de trabajadores en diferentes contextos micropolíticos

El artículo pretende ilustrar la perspectiva de una psicología social que se dedica a los estudios del trabajo a partir del cotidiano, ámbito privilegiado de los procesos micropolíticos. Después de ubicar la psicología social del trabajo, examina tres ejemplos de investigación en contextos diferentes (empresas toyotistas, mercados móviles y cooperativas), en los cuales se evidencian diversas formas de vivenciar el trabajo, de actuar y de producir sentidos. Se señalizan las contradicciones del discurso de la flexibilidad y las formas de resistencia de los trabajadores en las empresas toyotistas, se describen los procesos organizativos del mercado móvil, que suceden en la tensión entre cooperación y competición, y se comparan las vivencias como asociados de la cooperativa pautadas por las relaciones cotidianas de trabajo establecidas en cooperativas diferentes.

Palabras clave: Psicología social del trabajo, Cotidiano, Toyotismo, Mercado móvil, Cooperativismo.

## **1. A psicologia social do trabalho**

De acordo com Sato (2003), consolidaram-se no Brasil dois grandes campos teórico-práticos no interior da psicologia, campos que constroem de modos distintos o trabalho humano como objeto. O primeiro “abraça problemas e interesses postos pelo corpo gerencial e pelo capital, articulando-se, por exemplo, com a administração e com a engenharia” (p. 168). O segundo vale-se da leitura da psicologia social – que se articula com as ciências sociais e visa a compreender o trabalho a partir do olhar de quem o vivencia, o trabalhador.

Diferenças de leitura também foram evidenciadas por Spink (1996), que aponta duas tradições de compreensão do que é uma organização. De um lado, uma tradição instrumental, de inspiração gerencial, que compreende a organização como uma estrutura que se apresenta ao psicólogo como fonte de problemas de gestão a serem resolvidos. De outro, a perspectiva de uma psicologia do trabalho que toma a organização um fenômeno psicossocial.

Historicamente, a perspectiva da psicologia vinculada aos interesses empresariais e gerenciais – que teve origem na psicologia industrial da virada para o século XX e é denominada no Brasil e

em vários outros países como psicologia organizacional – demarcou o campo da psicologia voltado para as questões do trabalho e dos processos organizativos e permanece hegemônica na atualidade. Ainda que se possam observar mudanças em suas propostas ao longo desse tempo – que levaram essa vertente da psicologia a deixar de ser apenas uma área relacionada à aplicação de técnicas e a incorporar atividades de pesquisa –, tais metamorfoses nas práticas adotadas “não refletem uma guinada em termos de objetivos ou de concepção” (Sato, 2003, p. 168). Isso porque o objetivo continua sendo o de fornecer subsídios para buscar a eficiência e a produtividade.

Por outro lado, na vertente da psicologia social, interessa compreender fenômenos como: “identidade, processos de interação social, processos de percepção e de cognição social e a subjetividade” (Sato, 2003, p. 169). Em geral, tais fenômenos são estudados entre trabalhadores e trabalhadoras, focalizando os momentos da produção e da reprodução em diversos contextos de trabalho. Além de estudos internacionais que se tornaram referências nesse campo (por exemplo, Weil, 1996), temos, no Brasil, estudos importantes, no âmbito da psicologia, que focalizam o universo social, os valores, as trajetórias e as aspirações de trabalhadores e trabalhadoras das classes populares, como os de Rodrigues (1978), Mello (1988) e Fonseca (2000), que têm por objeto a vivência de trabalho e a condição dos trabalhadores na sociedade hierarquizada.

Já o olhar para aspectos relacionados ao conteúdo e à organização dos processos de trabalho que possam trazer conseqüências negativas para os trabalhadores, no caso do Brasil, foi possibilitado por um importante movimento que construiu o campo da saúde do trabalhador, forjado a partir do movimento sindical e dos serviços públicos de saúde (Ribeiro, Lacaz, Dutra & Clemente, 2002; Sato, Lacaz & Bernardo, 2006). A saúde, compreendida como direito e não como recurso necessário à produção, tem sido o mote a partir do qual diversas reivindicações de melhorias das condições de trabalho e de direitos sociais são feitas. Embora emergja no campo da saúde coletiva e das práticas em saúde pública, a leitura sobre a relação trabalho e saúde está incluída no segundo campo teórico prático (a vertente da psicologia social), conforme Sato (2003), pois essa leitura está apoiada nas ciências sociais e na economia política, que compreendem o processo saúde-doença como um processo social, como formulada pela medicina social latinoamericana (García, 1989; Laurell & Noriega, 1989).

Cabe ressaltar, ainda, que historicamente a psicologia do trabalho dedicou pouca atenção às modalidades de trabalho criadas pelos estratos pobres da população, como os pequenos comerciantes, os artesãos e os trabalhadores de ofício (Spink, no prelo). E isso ocorre inclusive em países como os da América Latina, em que a sociedade salarial, nos termos definidos por Castel (1998), nunca foi uma realidade e o mercado comporta a convivência entre atividades de trabalho formais e informais – de grandes empresas transnacionais com expressas finalidades de reprodução do capital a pequenos empreendimentos e trabalhos criados para suprir as necessidades mínimas de sobrevivência –, como mostrou Ackermann (2007). Além disso, o trabalho rural também tem sido pouco estudado pela psicologia do trabalho no Brasil.

Uma hipótese para explicar as razões dessa opção, e que merece ser investigada, é a de que a psicologia do trabalho, mesmo nos países subdesenvolvidos, voltou-se para responder às necessidades gerenciais, ao mercado formal de trabalho e apenas recentemente dá mostras de que reconhece que esse mercado engloba somente uma parte do trabalho e das atividades econômicas capazes de gerar renda para as pessoas.

Observa-se, assim, que os estudos voltados para o trabalho dentro da psicologia comportam abordagens e focos bastante diferentes. De acordo com Spink (1996), “o que é hoje chamado de psicologia do trabalho é uma lista de tópicos tão vasta que perde qualquer significado específico e é difícil considerar como um conjunto” (p. 174). Sendo assim, optamos por destacar neste texto a perspectiva adotada pelos próprios autores – a chamada psicologia social do trabalho, que busca compreender os fenômenos organizativos a partir de seus determinantes sociais.

## **2. As vivências de trabalho em diferentes contextos encontrados na atualidade**

O olhar atento para o trabalho permite observar uma enorme gama de modos de trabalhar e de estar no trabalho, que vão muito além das linhas de produção fordistas que historicamente moldaram e simbolizaram a idéia de trabalho no imaginário social. Além da atividade fabril, podemos observar a ampliação do trabalho terceirizado, do trabalho informal e de atividades no setor de serviço.

Assim, buscamos a seguir mostrar como o olhar a partir do cotidiano de trabalho evidencia distintos modos de vivenciar, de atribuir sentido e de estar em diferentes tipos de organização do trabalho. Optamos por apresentar sinteticamente três exemplos de situações de trabalho que foram objetos de pesquisas no campo da psicologia social do trabalho (Bernardo, 2006; Sato, 2006; Oliveira, 2005), nas quais se buscou compreender os arranjos, as permutações, as combinações e as negociações que configuram diferentes formas de estar no trabalho. As três pesquisas apoiaram-se em metodologias qualitativas, partindo da análise dos processos cotidianos de trabalho através da observação etnográfica ou de entrevistas semi-estruturadas.

São situações muito distintas, mas que, justamente por isso, são representativas em relação ao “caleidoscópio” (Ianni, 1992) que configura o mundo do trabalho. Os três casos ilustram diferentes situações de governo do trabalho, nas quais é possível visualizar matizes no espectro que vai da heterodeterminação à autodeterminação, dentro do qual negociações, acordos e conflitos abertos são conduzidos. A contribuição que se pretende oferecer é a de uma psicologia social que aborda os processos cotidianos de trabalho como processos micropolíticos, isto é, processos em que poder e controle comparecem como categorias fundamentais.

As situações mostradas são: a) a diferença entre o discurso gerencial e a vivência dos trabalhadores em duas montadoras de automóveis de origem japonesa, cujo modelo de organização da produção é considerado pela literatura gerencial como o “paradigma” da modernidade; b) a construção da organização da feira livre, uma forma de trabalho tradicional que tem origem séculos atrás e ainda se preserva nas grandes cidades do Brasil, congregando

diversos “micro-empresários”; e c) as diferenças entre cooperativas de trabalho autogestionária e as de terceirização de mão-de-obra.

### ***2.1. A fábrica toyotista: o contraste entre o discurso e a prática***

Nas últimas décadas, tem-se observado, na literatura de gestão empresarial, o predomínio de um discurso que afirma a superação do rígido taylorismo-fordismo por um modelo de organização do trabalho que seria mais “flexível”: o toyotismo. Esse modelo de organização tem sido foco de muitas pesquisas, mas poucas dedicaram-se a estudar esse novo contexto a partir da vivência dos trabalhadores, o que, ao contrário, é priorizado no enfoque da psicologia social que se quer demonstrar. Essa perspectiva possibilita compreender as sutilezas e as nuances encontradas no cotidiano de trabalho e, ao empreender essa tarefa, lança um novo olhar sobre as promessas do toyotismo.

É importante dizer que o discurso que acompanha a divulgação do modelo toyotista de produção destaca que ele seria mais humanizado, pois superaria características que, historicamente, foram alvos das críticas dos trabalhadores organizados. Esse modelo de organização, segundo o discurso predominante, possibilitaria, assim, a participação, o trabalho em equipe e a autonomia dos trabalhadores, além de respeitar suas competências. Mas, será que os trabalhadores submetidos a essa proposta de trabalho a vivenciam do mesmo modo como é sugerido pelo discurso hegemônico?

A partir de uma pesquisa realizada junto a trabalhadores em duas montadoras de automóveis de origem japonesa instaladas no Brasil – que adotam o modelo toyotista –, Bernardo (2006) aponta que a resposta à questão é negativa. A investigação demonstrou que os temas presentes no discurso gerencial em nada têm a ver com humanização, mas sim com a exploração máxima da força de trabalho. A noção de competência, por exemplo, serve para justificar: a introdução de critérios ideológicos, pessoais e sociais nos processos de seleção e avaliação; a individualização das relações de trabalho; a utilização da capacidade cognitiva dos trabalhadores em prol da produção e sua maior responsabilização pela qualidade dos produtos. A avaliação individual é uma das características mais marcantes dessa “inovação” e dá-se principalmente por meio de entrevistas individuais periódicas com cada trabalhador por representantes de níveis gerenciais superiores, nas quais se avalia muito mais do que o desempenho na tarefa designada: o envolvimento com as propostas da empresa e o empenho em ir além das atividades básicas são o principal foco dessas entrevistas.

No que se refere à participação, que é outra idéia destacada no discurso gerencial atual, os trabalhadores dizem em tom de ironia que a única “participação” que vivenciam é a obrigatoriedade de apresentar sugestões de melhorias dos produtos e do processo de produção, já que, nas empresas que adotam o modelo toyotista, há metas mensais de sugestões a serem atingidas e esse aspecto é levado em conta na avaliação individual. Nota-se, assim, que as

empresas buscam utilizar o saber e a criatividade do trabalhador em prol da produção, seja em relação a metas quantitativas ou à qualidade dos produtos.

A idéia de trabalho em grupo também é outra falácia segundo os próprios trabalhadores. As células de trabalho características do toyotismo configuram-se, na realidade, como “agrupamento” de trabalhadores que continuam a exercer tarefas segmentadas. A diferença em relação à especialização taylorista é que, agora, os trabalhadores são “multifuncionais”, ou seja, devem conhecer uma multiplicidade de tarefas para poder substituir ou ajudar os colegas quando for necessário.

Outro aspecto bastante destacado diz respeito ao oposto da idéia de autonomia, muito veiculada pela literatura empresarial: trata-se do controle cotidiano sobre os trabalhadores para que as normas de produção sejam seguidas e os constrangimentos direcionados àqueles que não se comportam da forma esperada. Observou-se que o domínio das empresas sobre seus funcionários assume características peculiares, que incluem um misto de autoritarismo, disciplinarização e técnicas que visam, sobretudo, àquilo que Linhart e Linhart (1998) chamam de “controle da subjetividade”. Essa constatação demonstra uma sofisticação das formas como as empresas buscam exercer o poder sobre os trabalhadores, uma vez que não focalizam mais apenas seus corpos, mas, também, suas mentes.

Em tal contexto, a vivência dos trabalhadores é de exploração física e mental acentuada. Nesse sentido, além da referência a uma cadência de trabalho considerada “*insuportável*”, expressões como “*assédio moral*” e “*pressão psicológica*” são bastante freqüentes, assim como a referência espontânea a situações de sofrimento e de adoecimento. “*Ritmo alucinante*”, “*trabalho incessante*”, “*loucura*”, “*desespero*”, “*estresse*” e “*depressão*” também foram expressões utilizadas pela maioria dos trabalhadores entrevistados ao descrever aspectos da organização do trabalho.

Desse modo, se a intensificação e o parcelamento do trabalho introduzidos nos sistemas de produção pelo modelo taylorista-fordista sempre foram vistos como fontes de risco para a saúde dos trabalhadores, a organização “flexível” baseada no toyotismo agrega-lhes ainda outros fatores que parecem ter graves conseqüências não somente para a saúde física, mas também para a saúde mental. Os mecanismos de controle utilizados são vivenciados pelos trabalhadores como formas de violência: violência psicológica, no caso das “*pressões*” e das “*humilhações*” cotidianas, e violência física, no caso da imposição de um ritmo de trabalho que vai além do que seus corpos podem suportar.

Nesse contexto, o discurso empresarial que destaca a idéia de flexibilidade assume o papel de legitimar o poder das empresas, que é mantido, sobretudo, pela ameaça de desemprego e “administrado” (Bihr, 1998) por meio de mecanismos disciplinares típicos do taylorismo e de dispositivos de controle mais sofisticados que visam não mais a simples moldagem do trabalhador, mas a sua “modulação” (Deleuze, 1992), de modo a conseguir que utilizem sua inteligência e sua criatividade para os interesses da produção.

Por outro lado, apesar da dissimulação das relações de dominação (Bourdieu, 1996), que tem sustentação no discurso hegemônico divulgado em publicações especializadas e na mídia, o engajamento subjetivo desejado nem sempre parece ser alcançado. Nos casos estudados por Bernardo (2006), as empresas não alcançaram o domínio sobre a subjetividade dos trabalhadores exatamente pelas condições objetivas de trabalho extremamente pesadas que impõem.

No plano da ação coletiva, o sindicato dos trabalhadores da categoria estudada tem buscado adotar novas estratégias para combater o discurso e a prática das empresas. Mas é especialmente no cotidiano que os trabalhadores utilizam táticas diversas que configuram uma “rede de antidisciplina” (Certeau, 1996) baseada em “malandragens” que se contrapõe aos aspectos do trabalho que lhes são desfavoráveis. Se não resolvem os problemas apresentados pela organização do trabalho, certamente essas ações astuciosas utilizadas no cotidiano servem, algumas vezes, para amenizar alguns fatores de sofrimento e, em outras, simplesmente para expressar a rebeldia em relação às condições de trabalho impostas.

## ***2.2. A feira livre: a convivência negociada entre diversas unidades produtivas***

A feira livre é uma modalidade de comércio bastante antiga nos centros urbanos. Ela antecede em séculos a industrialização e mantém, ainda nos dias de hoje, muitas de suas características originais decorrentes do fato de ser um espaço multidimensional em que trabalho, arte e sociabilidade convivem (Sato, 2006, 2007). Atualmente, a feira livre mantém sua freguesia, mesmo sofrendo a forte concorrência dos super e hipermercados, muitos deles empresas multinacionais. São Paulo, uma megalópole brasileira de onze milhões de habitantes, mantém aproximadamente 900 feiras livres por semana, capazes de gerar renda para cerca de 40 mil pessoas. Talvez a resistência a uma concorrência tão forte deva-se à singularidade de sua organização, dotada de admirável capacidade adaptativa, e à capacidade de preservar os espaços de convivência nos logradouros onde se instalam. Diferentemente dos modernos mercados que visam reproduzir o capital, a feira livre é uma atividade econômica que objetiva, sobretudo, garantir as condições de sobrevivência dos trabalhadores.

“Feira livre” é substantivo coletivo. Isso significa que ela apenas existe se congrega diversas unidades produtivas (as bancas) de propriedade dos feirantes titulares, que são micro-empresários e os feirantes ambulantes (que portam as mercadorias nas mãos e as oferecem à freguesia caminhando pela feira). No município de São Paulo, a organização da feira livre dá-se mediante uma tímida definição de regras por parte da Secretaria Municipal de Abastecimento da Prefeitura (SEMAB). Essa secretaria define normas e está encarregada de fiscalizar as feiras livres. Há um conjunto de normas referentes à instalação, tipos e grupos de mercadorias que podem ser comercializados, regras de higiene, dentre outras.

A autorização para trabalhar como feirante também é concedida pela SEMAB, que define o rol de feiras livres nas quais o feirante titular (detentor de autorização) pode trabalhar, de terça-feira a domingo. Os ambulantes não têm autorização legal para trabalhar na feira, mas, como diz um

antigo feirante: “*feira que não tem ambulante não é boa!*”. Característica estrutural importante é o fato de as feiras instalarem-se no espaço público e serem itinerantes.

Marcos, feirante há vários anos, define a feira livre como uma “*bagunça organizada*”, expressão que compatibiliza duas formas organizativas aparentemente antagônicas em que a anarquia (capacidade organizativa autônoma) convive com uma suposta padronização centralmente definida.

As regras bastante genéricas emanadas pelo poder público deixam um campo aberto para que os feirantes definam regras de convivência, construam e organizem seus fazeres. Ademais, o nomadismo estrutural faz com que o feirante tenha que “*montar uma loja todo dia*” (nas palavras da feirante Dinorah). E isso quer dizer muito mais do que estar submetido ao trabalho fisicamente pesado de transporte, carregamento, montagem, arrumação e desmontagem da “*loja*”. O nomadismo requer que os feirantes se situem e convivam em ambientes sociais, econômicos e culturais diferentes, variação essa garantida pelos múltiplos perfis das freguesias e pela convivência com feirantes diferentes em cada lugar. A cada dia o feirante situa-se em um campo social diferente (Lewin, 1963, 1973), o que lhe demanda construir acordos e negociar as regras de convivência em cada lugar.

Além disso, a característica desse comércio é justamente possibilitar um número infinito, e sempre renovado, de acordos construídos a cada hora, a cada circunstância e a cada problema que se apresente em cada “*loja*”. Assim, dependendo da feira onde se instala, a banca de um mesmo feirante poderá portar feições bastante distintas. A variação atinge diversos aspectos: o tamanho da banca, os tipos de mercadorias comercializadas, a quantidade de mercadorias, o número de feirantes que trabalham na banca, a unidade de comercialização (por exemplo: monte, dúzia, quilo etc.). Isso só é possível porque, a partir de suas unidades produtivas autônomas, os feirantes definem e negociam regras de funcionamento e convivência numa estrutura horizontal. Tal estrutura marca a singularidade da negociação micropolítica: amplo poder para cada unidade produtiva com ampla possibilidade de escolhas organizacionais (Kelly, 1978).

Segundo Sato (2006), o grau de adaptabilidade da feira livre garante respostas rápidas às mudanças do ambiente econômico, social e cultural no qual se instalam, por meio da adoção de diversas configurações das unidades produtivas e das regras de convivência. Por esse motivo, a feira livre é um exemplo vivo do que a análise combinatória nos ensina: são múltiplos arranjos, permutações e combinações resultantes da capacidade de negociação e de criação, que se dá num contexto de tênue equilíbrio entre a cooperação e a competição entre as unidades produtivas.

### ***2.3. Cooperativas: entre a terceirização e a superação da condição de empregado***

Um outro fenômeno que, por vários motivos, tem atraído a atenção de psicólogos sociais que se dedicam ao estudo do mundo do trabalho são algumas formas alternativas de trabalho derivadas do chamado trabalho associado.

Isso não é por acaso, pois assistimos nas últimas décadas a um crescimento do interesse de diversos setores sociais de vários países latino-americanos pelo cooperativismo. Seja em uma vertente empresarial, na qual as cooperativas de mão-de-obra aparecem como um caminho para a contratação de trabalhadores sem o peso dos custos trabalhistas legais, seja em uma vertente de economia solidária ou de ajuda mútua, na qual o cooperativismo aparece – para trabalhadores de empresas recuperadas ou para os participantes de políticas públicas de fomento à economia solidária – como alternativa ao desemprego e como superação da condição de “empregado”.

A partir de uma pesquisa sobre as relações cotidianas de trabalho no cooperativismo (Oliveira, 2005), em que foram comparadas cooperativas surgidas a partir das duas vertentes acima apontadas, pôde-se perceber importantes nuances do fenômeno.

A pesquisa apontou pelo menos dois sentidos distintos do cooperativismo derivados das vivências de seus trabalhadores. Primeiro, um sentido ajustado ao discurso gerencial da “flexibilização”, especificamente, a flexibilização dos vínculos de trabalho (no caso das cooperativas de mão-de-obra, que são notadamente desprovidas das características próprias da autogestão) a serviço da terceirização de mão-de-obra (Lima, 2007; Oliveira, 2007). Segundo (no caso das cooperativas de trabalho em que existe de fato a gestão do negócio e do trabalho pelos próprios sócios-trabalhadores), um sentido de emancipação que, ao mesmo tempo, enfatiza uma capacidade auto-organizativa coletiva.

Quando tomadas na vertente da terceirização de mão-de-obra, as cooperativas seguem o mesmo receituário da flexibilização visto acima a propósito do toyotismo. Não se trata propriamente da flexibilização da produção nesse caso, mas especificamente da flexibilização das relações de trabalho: as cooperativas de mão-de-obra apresentam-se como uma alternativa dentro do quadro legal brasileiro para a contratação de força de trabalho na medida da sua necessidade pela produção. Essas cooperativas são chamadas por Lima (2004) de cooperativas “pragmáticas”.

Lima (2004) opõe a esses empreendimentos as cooperativas “defensivas”, entre as quais inclui as fábricas recuperadas e as cooperativas ligadas à economia solidária. Segundo Oliveira (2007), elas são: “cooperativas que enfatizam os valores da autogestão e representam a defesa de interesses em comum entre os trabalhadores” (p. 76).

Também encontrou-se nas diferentes cooperativas pesquisadas uma ordem cotidiana negociada. No caso das cooperativas de mão-de-obra, uma ordem atravessada pelas estruturas hierárquicas e em que nada difere da estrutura das empresas tradicionais. Quanto às cooperativas autogeridas – a redundância é necessária para marcar a distinção com a terceirização promovida pelo cooperativismo destacado acima –, encontramos processos de negociação marcados pela horizontalidade das relações de poder e pelos conflitos próprios desses arranjos.

A novidade presente no cooperativismo autogerido está justamente na vivência de trabalho distinta que proporciona a seus membros. À vivência de empregado, subordinado a chefes ou patrões, as cooperativas autênticas opõem a vivência como sócio-trabalhador (Esteves, 2004).



Segundo Oliveira (2007), ao analisar as cooperativas que investigou: “Enquanto sócios-trabalhadores, condição que caracteriza o trabalho associado, os entrevistados (...) reconhecem-se duplamente, com maior ou menor intensidade e clareza, como empreendedores (sentem-se sócios em um negócio coletivo e ao mesmo tempo seu) e como produtores, isto é, como trabalhadores. Vivenciam isso pela proximidade com a gestão e pelas preocupações que têm que ter simultaneamente com o negócio e com o cotidiano da produção, gostem disso ou não” (p. 80).

Essa vivência confere um outro sentido à realização de diversas atividades pelos trabalhadores entrevistados. Se na empresa toyotista a chamada “multifuncionalidade” é vivida como aumento da exploração ou como “desvio de função”, nas cooperativas autênticas, a realização de atividades diversas representa o envolvimento do trabalhador (na condição de sócio do empreendimento) com o sucesso do negócio.

Investigar as vivências, as relações de trabalho e os sentidos produzidos sobre o trabalho permitiu, primeiro, fazer a distinção entre cooperativas de trabalho e cooperativas de mão-de-obra (Oliveira, 2007). Segundo, permitiu encontrar nas cooperativas de fato autogeridas uma vivência no trabalho distinta daquela dos trabalhadores nas empresas tradicionais. Esse tipo de vivência, marcada pelas relações não-assimétricas, distancia-se do toyotismo analisado acima e guarda semelhança com a capacidade organizativa autônoma da feira livre.

### **3. Conclusão**

As três pesquisas apresentadas acima partilham do olhar para o cotidiano e da análise do trabalho a partir da perspectiva dos trabalhadores, recortando o trabalho, nos diferentes contextos apresentados, como um fenômeno psicossocial. Elas ilustram, como anunciado no início, um modo de construir o trabalho como objeto da psicologia social.

Esses estudos apontam para a tensão entre as realidades de trabalho e a engenhosidade cotidiana necessária, de que lançam mão os trabalhadores, para fazer o trabalho acontecer. Essas realidades de trabalho aparecem para os trabalhadores por meio da articulação de variados elementos: as condições materiais, a maior ou menor assimetria das relações de poder, as possibilidades de agir autonomamente, os sentidos do trabalho.

A investigação das empresas toyotistas permitiu reconhecer as contradições do discurso da flexibilidade e, ao partir da vivência cotidiana dos trabalhadores, permitiu identificar tanto a intensificação da exploração dos trabalhadores, quanto as formas de resistência por eles desenvolvidas.

A partir do estudo etnográfico da feira livre, que revela que seus processos organizativos da ocorrem na tensão entre cooperação e competição, podemos reconsiderar a idéia de “organização” e chamar a atenção para aquilo que temos nomeado como *processos organizativos*, isto é, embora a feira livre não possa ser tomada como uma “organização” nos termos em que comumente são abordadas as empresas ou corporações –, ela revela modos

organizativos próprios, nos quais se entrecruzam diferentes processos que configuram o trabalho que lá se realiza.

O estudo das cooperativas, ao mesmo tempo em que permitiu identificar critérios de diferenciação dos diversos tipos de empreendimentos, tornou possível reconhecer a vivência muito peculiar dos trabalhadores que são sócios em um empreendimento coletivo autogerido no qual prevalecem as relações horizontais.

Neste ponto, valeria perguntar: o que o olhar para o cotidiano pode revelar? Ao que poderíamos arriscar responder: aquilo que está além do aparente ou, dito de outro modo, os processos que permitem a configuração de determinados arranjos. O toyotismo, como procurou-se argumentar acima, não é flexível como quer parecer. A feira livre não é nada simples e sua complexidade não é caótica, mas organizada. As cooperativas servem a dois propósitos muito distintos e, em sua configuração “defensiva”, encontramos novidades em termos das relações dos indivíduos com o trabalho.

## Referências

- Ackermann, K. (2007). *Mercado de trabalho invisível: a articulação entre trabalho no mercado informal, emprego e desemprego na trajetória de trabalhadores*. Dissertação de Mestrado, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Bernardo, M. H. (2006). *Discurso flexível, trabalho duro: o contraste entre o discurso de gestão empresarial e a vivência de trabalhadores*. Tese de Doutorado, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Bihl, A. (1998). *Da grande noite à alternativa: o movimento operário europeu em crise*. São Paulo: Boitempo.
- Bourdieu, P. (1996). La double vérité du travail. *Actes de la recherche en Sciences Sociales*, 114, 89-90.
- Castel, R. (1998). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes.
- Certeau, M. (1996). *A invenção do cotidiano: artes do fazer*. Petrópolis: Vozes.
- Deleuze, G. (1992) Post-scriptum sobre as sociedades de controle. In *Conversações: 1972-1990* (pp. 219-226). Rio de Janeiro: 34 Letras.
- Esteves, E. G. (2004). *Sócio, trabalhador, pessoa: negociações de entendimentos na construção cotidiana da autogestão de uma cooperativa industrial*. Dissertação de Mestrado, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Fonseca, T. M. G. (2000). *Gênero, subjetividade e trabalho*. Petrópolis: Vozes.
- García, J. C. (1989). Ciências sociais em saúde na América Latina. In E. D. Nunes (Org.), *Juan César García: pensamento social em saúde na América Latina* (pp. 148-158). São Paulo: Cortez.
- Ianni, O. (1992). *A idéia de Brasil moderno*. São Paulo: Brasiliense.
- Kelly, J. E. (1978). A reappraisal of sociotechnical systems theory. *Human Relations*, 31 (12), 1069-1099.

- Laurell, A. C. & Noriega, M. (1989). *Processo de produção e saúde: trabalho e desgaste operário*. São Paulo: Hucitec.
- Lewin, K. (1973). *Princípios de psicologia topológica*. São Paulo: Cultrix. (Original publicado em 1936)
- Lewin, K. (1963). Definição de “campo num determinado momento”. In D. Cartwright (Org.), *Teoria de campo em ciência social* (pp. 69-98). São Paulo: Pioneira. (Original publicado em 1943)
- Lima, J. C. (2004). O trabalho autogestionário em cooperativas de produção: o paradigma revisitado. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 19(56), 45-62.
- Lima, J. C. (Org.). (2007). *Ligações perigosas: trabalho flexível e trabalho associado*. São Paulo: Annablume.
- Mello, S. L. (1988). *Trabalho e sobrevivência: mulheres no campo e na periferia*. São Paulo: Ática.
- Oliveira, F. (2005). *Relações de trabalho e sentidos do cooperativismo*. Tese de Doutorado, Faculdade de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.
- Oliveira, F. (2007). Os sentidos do cooperativismo de trabalho: as cooperativas de mão-de-obra à luz da vivência dos trabalhadores. *Psicologia & Sociedade*, 19 (edição especial 1), 75-83.
- Ribeiro, H. P., Lacaz, F. A. C., Dutra, P. & Clemente, C. A. (2002). Entrevista: Herval Pina Ribeiro, Francisco Antonio de Castro Lacaz, Carlos Aparício Clemente e Pêrsio Dutra falam sobre a história do DIESAT. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 5, 63-85.
- Rodrigues, A. M. (1978). *Operário, operária*. São Paulo: Símbolo.
- Santos, M. (2004). *O espaço dividido: os dois circuitos da economia urbana dos países subdesenvolvidos*. São Paulo: Edusp. (Original publicado em 1979)
- Sato, L. (2003). Psicologia, saúde e trabalho: distintas construções dos objetos “trabalho” e “organizações”. In Z. A. Trindade & A. N. Andrade (Orgs.), *Psicologia e saúde: um campo em construção* (pp. 167-178). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Sato, L. (2006). *Feira livre: organização, trabalho e sociabilidade*. Tese de Livre Docência, Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Sato, L. (2007). Processos cotidianos de organização do trabalho na feira livre. *Psicologia & Sociedade*, 19 (edição especial 1), 95-102.
- Sato, L., Lacaz, F. A. C. & Bernardo, M. H. (2006). Psicologia e saúde do trabalhador: práticas e investigações na saúde pública de São Paulo. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 11 (3), 281-288.
- Spink, P. K. (1996). Organização como fenômeno psicossocial: notas para uma redefinição da psicologia do trabalho. *Psicologia & Sociedade*, 8(11), 174-192.
- Spink, P. K. (no prelo). Micro cadeias produtivas e a nano-economia: repensando o trabalho decente. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*.
- Weil, S. (1996). *A condição operária e outros estudos sobre a opressão*. São Paulo: Paz e Terra. (organização de Ecléa Bosi)

Docente do Departamento de Psicologia Social e do do Trabalho do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, Brasil. Livre Docente em Psicologia. Co-editora dos

*Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*. E-mail: lenysato@usp.br. Este artigo é resultado parcial de projeto de pesquisa desenvolvido com apoio do CNPq.

Psicóloga do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Campinas (CEREST), Brasil. Doutora em psicologia social pelo Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. E-mail: marciahb@usp.br.

Docente da Faculdade de Psicologia da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Brasil. Psicólogo do Centro de Psicologia Aplicada ao Trabalho do Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. Doutor em psicologia social. Co-editor dos *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*. E-mail: faboli@uol.com.br.

É importante dizer que, aqui, estamos nos referindo a uma psicologia social crítica que se aproxima das ciências sociais em busca de elementos que permitam “uma complementaridade integrativa entre os conceitos de pessoa e processos sociais em vez do distanciamento provocado pelo binômio tradicional indivíduo-sociedade” (Spink, 1996, p. 177).

Note-se que essa perspectiva é bastante diferente do discurso da “qualidade de vida no trabalho”, tal qual vem sendo usado no Brasil, sustentado no discurso humanista, mas que compreende a saúde a partir de uma leitura individualizante que aposta, sobretudo, na mudança de estilo de vida e desconsidera o possível papel dos contextos de trabalho no sofrimento dos trabalhadores.

Os ensinamentos de Milton Santos (2004) sobre a singularidade do processo de urbanização dos países subdesenvolvidos e sua estreita vinculação com o trabalho e com a atividade econômica merecem ser tomados de modo radical, o que nos ajuda a incorporar a singularidade do trabalho.

Ainda que devemos ressaltar que é bastante comum que os estudos que se incluem na vertente da psicologia social não sejam vistos como uma das perspectivas da psicologia do trabalho.

Feiras livres são mercados itinerantes a céu aberto montados nas ruas da maioria das cidades do Brasil.

Nesse sentido, Linhart e Linhart (1998) lembram que a institucionalização do controle e da pressão sobre os trabalhadores dentro do próprio processo de trabalho promovido pelo taylorismo foi um imenso ganho de poder para as empresas e, apesar de todo o discurso atual referente à autonomia, elas não têm nenhum interesse em perdê-lo, querem, sim, aperfeiçoá-lo.

Sobre as diferenças entre esses dois tipos de comércio, recomendamos ver a discussão de Milton Santos (2004) sobre a divisão do espaço urbano nos países subdesenvolvidos: circuito superior e circuito inferior da economia.

---

## **Análise Fatorial da Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (EVENT)**

### **Fermino Fernandes Sisto**

*Doutor pela Universidad Complutense de Madrid, Livre – docente pela Unicamp e professor do curso de Psicologia e do Programa Pós-graduação em Psicologia, da Universidade São Francisco, Itatiba-SP. Pesquisador do Laboratório de Avaliação em Psicologia Educacional (LAPE). Bolsista produtividade do CNPq.*

### **Makilim Nunes Baptista**

*Psicólogo, doutor em ciências pela Escola Paulista de Medicina - UNIFESP. Professor do curso de Psicologia e do Programa Pós-graduação em Psicologia, da Universidade São Francisco, Itatiba-SP. Pesquisador do Laboratório de Avaliação Psicológica em Saúde Mental (LAPSAM). Bolsista produtividade do CNPq.*

### **Acácia Aparecida Angeli dos Santos**

*Psicóloga, doutora em Psicologia Escolar e do Desenvolvimento Humano pela USP-SP. Professora do curso de Psicologia e do Programa Pós-graduação em Psicologia, da Universidade São Francisco, Itatiba-SP. Pesquisadora do Laboratório de Avaliação em Psicologia Educacional (LAPE). Bolsista produtividade do CNPq.*

### **Ana Paula Porto Noronha**

*Psicóloga, doutora em Psicologia: Ciência e Profissão pela PUC-Campinas. Professora do curso de Psicologia e do Programa Pós-graduação em Psicologia, da Universidade São Francisco, Itatiba-SP. Pesquisadora do Laboratório de Avaliação em Psicologia Educacional (LAPE). Bolsista produtividade do CNPq.*

*Universidade São Francisco, Itatiba-SP (Brasil)*

## **Resumo**

Esse artigo teve como objetivo a construção de uma escala de vulnerabilidade ao estresse, denominada EVENT, desenvolvido em duas etapas com amostras respectivas de 388 e 948 trabalhadores universitários na busca de evidências de validade de construto. Em ambas etapas os fatores foram bem definidos, com pouca migração de itens e qualidade psicométrica adequada aos padrões internacionais, tanto nos valores de comunalidades e distribuição dos itens, quanto nos de fidedignidade. A escala final ficou composta de 40 itens e três fatores, a saber: Clima e Funcionamento Organizacional (16 itens); Pressão no Trabalho (13 itens) e Infra-Estrutura e Rotina (11 itens). Os índices de confiabilidade variaram de 0,77 a 0,91. Espera-se que a EVENT seja uma escala que possa auxiliar profissionais ligados à área organizacional a detectarem funcionários, bem como equipes e áreas de atuação com maior vulnerabilidade ao estresse.

Palavras-Chave: Avaliação psicológica; Psicometria; Validade

## **Resumen**

Este artículo tuvo como objetivo la construcción de una escala de vulnerabilidad al estrés, llamada EVENT, desarrollada en dos etapas con muestras de 388 y 948 trabajadores universitarios respectivamente, como una forma de buscar evidencias de validez de constructo. En las dos etapas los factores fueron bien definidos, con poco traslado de ítems y calidad psicométrica adecuada para los padrones internacionales, tanto en los valores de comunalidad y distribución de los ítems como en los valores de confiabilidad. La escala fue compuesta por 40 ítems y tres

factores, cuales sean: Clima y Funcionamiento Organizacional (16 ítems); Presión en el Trabajo (13 ítems) e Infra Estructura y Rutina (11 ítems). Los índices de confiabilidad variaron de 0,77 a 0,91. Se espera que la EVENT sea una escala que pueda ayudar a profesionales relacionados al área organizacional a detectar funcionarios, así como también equipos y áreas de actuación con una mayor vulnerabilidad al estrés.

Palabras-chave: Evaluación psicológica; Psicometría; Validad

### **Abstract**

This paper aimed the construction of a work stress vulnerability scale, named EVENT, developed in two steps with samples of 388 and 948 undergraduate workers respectively, searching construct validity evidences. Factors were well defined on both steps, with little item migration, and with adequate psychometric quality to international patterns, as to communalities values and items distributions, and as to fidedignity. The final scale was composed by 40 items and three factors, called Climate and Organizational Functioning (16 items), Pressure at Work (13 items), and Routine and Infrastructure (11 items). The reliability rates ranged from 0.77 to 0.91. It was expected EVENT to be a scale able to help professionals related to organizational area to detect employees, as well as teams and acting areas with higher stress vulnerability.

Os estudos sobre estresse têm despertado o interesse de pesquisadores há muitos anos. No entanto, somente a partir dos anos 80 houve um aumento importante do número de publicações. Ao lado disso, o termo estresse também passou a ser bastante utilizado por profissionais de saúde e, pela população em geral, sendo seu uso freqüente, inclusive na grande mídia. Em que pese o fato de ser largamente utilizado, não houve consenso quanto à definição mais apropriada para o construto (Carlson, 1995; Goldberger & Breznitz, 1982; Lewig & Dollard, 2001).

A respeito das definições existentes verifica-se, por um lado, que muitas delas a compreendem em torno dos estímulos que ameaçam ou desafiam o organismo. Por outro lado, outros teóricos focalizam as respostas do organismo aos estímulos ameaçadores (Mills, 1985). A compreensão do estresse como fenômeno associado à síndrome geral de adaptação foi introduzida por Selye (1956, 1982), que a concebia como resultante de uma demanda superior ao que o corpo permite, provocando conseqüências cognitivas e somáticas.

Dentre as diversas concepções teóricas do estresse, Lazarus (1966) propôs a existência de três modelos explicativos. O primeiro focaliza a resposta do organismo submetido a um estímulo estressor, que envolveriam alterações fisiológicas, emocionais e comportamentais. O segundo enfatiza o estímulo, destacando as características aversivas do ambiente. O terceiro e último modelo foi denominado de interacional, pois aborda o fenômeno do estresse a partir das inter-relações entre organismo e estímulos ambientais.

Há muitos estudos que demonstram a estreita relação existente entre o estresse e a saúde física e mental. Sob essa perspectiva, existem pesquisas que apontam o estresse tanto como fator de risco para o surgimento de problemas físicos e psicológicos, quanto como produto desses fenômenos. Muitos dos resultados obtidos têm possibilitado a análise de fenômenos que podem provocar o estresse; em geral, os fenômenos são derivados de problemas pessoais, familiares, sociais ou profissionais (Dewe & Trenberth, 2004; Janis, 1982; Mandler, 1982; Sackeim & Weber, 1982).

Assim, em diversas situações e ambientes podem aparecer reações de estresse, resultantes de variáveis familiares, pessoais, de saúde, sociais, escolares e laborais, dentre outras. Entretanto, parece que nos países desenvolvidos, e em desenvolvimento, as tarefas relacionadas ao trabalho tomam uma parcela relativamente expressiva de tempo e esforços do indivíduo (Farber, 1982; Hamilton, 1982). Nesse sentido, na vida contemporânea, oito horas, em média, do dia das pessoas são ocupadas por atividades laborais que varia em razão da cultura, de mudanças sócio-econômicas, tais como a globalização, desenvolvimento de novas tecnologias, entre outras, desencadeando mudanças expressivas nas relações trabalhistas (Souza, Baptista & Xidieh, 2001).

Ainda nessa direção, os estudos têm mostrado os efeitos deletérios para as empresas, associados ao estresse no trabalho, manifestados pelo absenteísmo, baixa produtividade/desempenho e insatisfação nos ambientes laborais. As profissões ligadas à saúde parecem ser ainda mais vulneráveis ao estresse laboral, que pode prejudicar o bem-estar de toda a equipe e ainda resultar na piora da qualidade do atendimento aos pacientes (Grunfeld *et al.*, 2005; Westman & Etzion, 2001, entre outros).

Como referido, existem estímulos no ambiente profissional que podem contribuir de maneira significativa para o surgimento de um conjunto de sintomas classicamente associados ao estresse ocupacional. Podem ser incluídos nesta categoria alguns estímulos físicos (ruído, temperatura, tarefas repetitivas, entre outros) e psicossociais (medo de punições ou perda do emprego, alegria ou desafio de uma promoção, conflitos interpessoais, competição com colegas, entre outros). Frequentemente essas situações exigem do indivíduo respostas adaptativas incompatíveis com sua condição física, padrão cognitivo e/ou repertório comportamental (Elfering *et al.*, 2005; Von Onciul, 1996).

Outro aspecto importante para explicar a prevalência de sintomas relacionados ao estresse é a cultura organizacional. Peterson e Wilson (2002) afirmam que, dependendo da forma ela se apresenta, poderá ser aumentada ou diminuída a probabilidade de surgimento do estresse na vida do trabalhador. Os autores destacam alguns aspectos que seriam importantes em uma cultura organizacional (motivações, comunicação entre as hierarquias, autonomia, regras rígidas e/ou punitivas, recursos físicos e humanos oferecidos, estilo de gerenciamento, entre outros) para que a organização possa ser considerada saudável.

Gellis, Kim e Hwang (2004) também ressaltam a importância de alguns elementos organizacionais, como a pressão no trabalho, ambigüidade de regras, relacionamento inadequado entre pares e supervisores, como fatores preditores do estresse organizacional. Ao lado desses, ainda acrescentam outros fatores potencialmente relevantes para o desencadeamento de reações de estresse. Chamam a atenção, em especial, àqueles relacionados à falta de perspectiva no trabalho e à baixa autonomia do empregado.

Vale lembrar as ponderações de Witter (2003) sobre o fato de que apesar do estresse se referir a um prevalente problema de saúde ocupacional, não tem sido objeto de suficientes investigações científicas. Com base em estudo documental sobre a relação entre estresse e professor de literatura internacional, a autora verificou que a maioria dos trabalhos publicados é de caráter descritivo. Além disso, destacou a necessidade de se pesquisar e conhecer melhor as diversas variáveis associadas ao estresse, bem como as condições de trabalho que o geraram.

Araújo, Graça e Araújo (2003) afirmam que no Brasil somente nas últimas décadas têm sido realizados estudos enfocando a relação entre estresse e as demandas organizacionais. Os autores também destacam o desenvolvimento de instrumentos de avaliação aplicados aos contextos organizacionais. Como exemplo, pode-se citar a recente aprovação pelo Conselho Federal de Psicologia da *Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho – EVENT* (Sisto, Baptista, Noronha & Santos, 2007), que pode ser utilizada por profissionais psicólogos para avaliar vulnerabilidade ao estresse organizacional.

O objetivo principal desta pesquisa foi a de avaliar evidências de validade de construto, por intermédio de análise fatorial, além dos índices de confiabilidade do EVENT. O estudo foi realizado em duas etapas com amostras diferentes.

## 1º etapa

### **Método**

#### **Participantes**

Esse estudo contou com 388 participantes, com idades variando entre 17 e 49 anos e uma média de idade de 26,11 anos (DP= 6,99). Desse montante, 37,6% possuíam idades que variaram de 19-22 anos e aqueles com 40 anos ou mais forneceram 5,2% dos protocolos, sendo 66,8% do sexo feminino e trabalhadores que freqüentavam o ensino superior.

#### **Instrumento**

Inicialmente, a confecção dos itens da futura escala de vulnerabilidade ao estresse no trabalho, deu-se com base em três categorias, quais sejam, aborrecimento/contrariedade no trabalho, pressão no trabalho e falta de suporte organizacional. Com base nelas foram geradas por estudantes de mestrado e doutorado em psicologia 181 itens com situações estressoras nas organizações. Todos os itens foram analisados por quatro profissionais com experiência na área do trabalho e, como resultado o instrumento inicial ficou composto por 154 frases referentes a



situações estressoras, após a retirada daquelas muito semelhantes e/ou com sentido dúbio. Quando os itens ou assertivas eram positivos as atribuições de pontos foram para a resposta nunca=0, às vezes=1 e sempre=2, havendo inversão nos itens negativos. Alguns exemplos dos itens eram “Ter mais obrigações que os demais colegas”, “falta de perspectiva profissional”, “acúmulo de funções” e “pouca cooperação da equipe para trabalhos que deveriam ser feitos em conjunto”.

### **Procedimento**

Após aprovação do estudo pelo Comitê de Ética da Universidade, o instrumento foi aplicado de forma coletiva, depois da assinatura ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, havendo sempre dois aplicadores por sala, devidamente treinados, para responder a quaisquer dúvidas dos participantes. As aplicações levaram em média 30 minutos.

### **Resultados**

O método de Kaiser-Meyer-Olkin foi utilizado como medida de adequação da amostra (KMO=0,88) que possibilita a explicação de uma quantidade boa da variância. Utilizou-se também como parâmetros iniciais, o teste de esfericidade de Bartlett ( $\chi^2=4925,88$ ,  $df=780$  e  $p=0,000$ ), inferindo-se que a matriz era apropriada para a extração de fatores.

Nesta primeira etapa, optou-se pela utilização do método de extração por componentes principais, com rotação varimax. O *scree plot* foi também consultado para uma aproximação do número de fatores, já que diversos fatores alcançaram *eigenvalues* iguais ou superiores a um. A partir de então foram analisados os resultados de dois, três, quatro e cinco fatores e a análise heurística indicou uma melhor interpretabilidade para a configuração de três fatores. Para a eliminação de itens utilizou-se dois critérios, a saber: saturação igual ou superior a 0,30, além da saturação do item em mais de dois fatores. Após a retirada dos itens de acordo com o critério anteriormente exposto, o instrumento ficou constituído por 40 itens, distribuídos em três fatores, explicando 36,01% da variância. O Fator 1 ficou com 17 itens e explicou 21,94% da variância; o Fator 2 com 13 itens e foi responsável por 9,25% da variância total; o Fator 3 com 10 itens explicou 4,82% da variância.

### **2º etapa**

#### **Método**

Os 40 itens resultantes compuseram a Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho – EVENT, que foi aplicada em 948 pessoas, com idades variando entre 17-54 anos, com uma média de 26 anos e desvio padrão de 7 anos, sendo 617 (65,1%) do gênero feminino. A aplicação foi coletiva e utilizou-se a mesma forma de correção. As idades entre 19-27 foram responsáveis por 65,9% dos participantes e 5% tinha uma idade igual ou superior a 41 anos.

## Resultados

O método de *Kaiser-Meyer-Olkin* foi utilizado como medida de adequação da amostra, fornecendo um resultado bastante adequado ( $KMO=0,92$ ) e o teste de esfericidade de Bartlett ( $c^2=10726,77$ ,  $g=780$  e  $p=0,000$ ) indicou a possibilidade de extração de fatores e uma boa explicação da variância envolvida.

Os dados foram estudados utilizando-se diversas análises, tais como componentes principais e rotação *varimax*, com base na imposição da extração de três e quatro fatores. Novamente, a análise, em razão da interpretabilidade das duas configurações, favoreceu a solução de três fatores, com rotação *varimax*.

A análise para a extração de três fatores explicou 37,44% da variância, um pouco superior quando comparada ao primeiro estudo (36,01%). Ficou mantida a estrutura extraída anteriormente, facilitando a interpretação de uma estabilidade dos fatores encontrados, mas alguns itens mudaram de posição em termos de fatores (Tabela 1), utilizando-se como saturação valores superiores a 0,25.

Tabela 1. Saturação por fatores, com rotação *varimax* e normalização de Kaiser, *eigenvalues* e variância explicada.

Itens	Componentes			h <sup>2</sup>
	1	2	3	
13	0,76			0,59
14	0,73			0,53
15	0,73			0,53
27	0,69			0,53
5	0,63			0,45
6	0,59			0,40
19	0,56		0,30	0,41
40	0,51		0,29	0,38
26	0,50		0,31	0,35
16	0,50		0,32	0,38
36	0,49			0,33
25	0,49			0,26
4	0,46		0,27	0,30
11	0,38	0,32		0,29
3	0,37		0,34	0,27
18	0,34		0,28	0,22
35		0,75		0,58
34		0,73		0,54
24		0,71		0,51

29		0,70		0,48
28		0,62		0,39
33		0,62		0,38
1		0,57		0,35
39		0,56		0,36
38	0,27	0,53		0,41
2		0,51		0,30
12	0,36	0,51		0,38
17	0,25	0,47		0,30
30		0,26	0,25	0,13
8			0,62	0,41
37			0,59	0,43
22			0,56	0,33
10	0,28		0,56	0,39
9	0,28		0,55	0,38
21			0,55	0,34
32	0,37		0,47	0,39
7		0,33	0,44	0,30
23			0,41	0,27
20			0,46	0,19
31		0,26	0,39	0,23
<i>eigenvalues</i>	9,13	3,84	2,00	
Variância explicada	22,83	9,60	5,01	
Total de variância explicada	37,44			

Com esta nova configuração foram poucos os itens que mudaram para outros fatores, mesmo assim com congruência, sendo que os de maior preponderância se mantiveram sem modificações. Além disso, o item de número 30 (*O meu erro afeta o trabalho dos outros*) saturou quase que na mesma intensidade em dois fatores e para efeitos de classificação do item, considerou-se a maior saturação.

O Fator 1, denominado de *Clima e Funcionamento Organizacional*, antes com 17 itens, agora ficou com 16. Ele é composto por frases que englobam ambiente físico inadequado, chefes despreparados, dificuldades pessoais com o chefe, expectativa excessiva da chefia, falta de oportunidades de progresso no meu trabalho, falta de perspectiva profissional, falta de plano de cargos e salários, falta de solidariedade, função pouco conhecida, impossibilidade de dialogar com a chefia, não saber como sou avaliado, não saber quem manda realmente no meu trabalho, não ser valorizado, salário inadequado para a função, ter autoridade rejeitada pelos iguais ou superiores, e tom autoritário de meus superiores.

O Fator 2, denominado de *Pressão no Trabalho*, manteve a mesma quantidade de itens. Os itens que o compõem são: acúmulo de funções, acúmulo de trabalho, faço trabalhos que não pertencem à minha função, fazer o trabalho do outro, muita responsabilidade no trabalho diário, necessidade de ajudar colegas para fazer o serviço deles, novas obrigações, o meu erro afeta o trabalho dos outros, prazos para realização de trabalhos, responsabilidade excessiva, ritmo acelerado de trabalho, tenho que atender a muitas pessoas de uma só vez, ter mais obrigações que os demais colegas.

Por último, o Fator 3, denominado de *Infraestrutura e Rotina*, antes com 10 itens, agora ficou com 11. Compuseram esse fator os itens dobrar jornadas, doença ou acidente pessoal, equipamento precário, licença de saúde recorrente dos colegas, mudança nas horas de trabalho, mudança no status financeiro, mudanças de chefias, perspectivas de ascensão vinculadas à idéia de transferência, pouca cooperação da equipe para trabalhos que deveriam ser feitos em conjunto, problemas com a iluminação do ambiente, salários atrasados.

A média das pontuações dos participantes na dimensão 1 foi de 14,47 (mediana de 15 e moda de 16) com um desvio padrão de 7,18. Assim, 5,9% apresentou uma pontuação igual ou inferior a 4; 87,7 % das pessoas tiveram de 5 a 25 pontos; e 6,40% alcançaram 26 ou mais pontos. Considerando que a pontuação máxima possível é de 32, as pessoas apresentaram uma média próxima ao ponto médio da escala, com toda a extensão da escala representada, pois a pontuação mínima foi de zero e a máxima de 32.

O Fator 2 forneceu uma média de 14,17 (mediana e moda de 14) com um desvio padrão de 5,60, e toda a extensão da escala foi representada, pois a pontuação mínima foi de zero e a máxima de 26. A distribuição das pontuações ficou bastante simétrica, embora ao se considerar que a pontuação máxima possível é de 26, a média das pessoas esteve um pouco acima do ponto médio da escala. As pessoas com pontuações iguais ou inferiores a seis compreenderam 9,4% do grupo estudado; as pontuações entre 7-22 pontos englobaram 87,2%; e 3,4% obteve 23 pontos ou mais.

Já no Fator 3 não se obteve pontuação em toda a extensão possível da escala (variação possível de zero a 22 pontos), pois os valores ficaram entre 0-21 pontos. Ao lado disso, considerando que a média obtida pelas pessoas foi 6,51 (mediana de seis e moda de três) com desvio padrão de 4,13, observou-se que o ponto médio da escala foi muito superior à média obtida, produzindo uma clara assimetria, indicando que as pessoas tenderam a ter pontuações baixas nesse fator. Assim, 2,8% das pessoas apresentaram uma pontuação igual a zero; 88,2% obteve de 1 a 12 pontos; e 9% alcançaram 13 ou mais pontos.

Usando os procedimentos relacionados à Teoria Clássica dos Testes para estimar a precisão do instrumento, os valores de alfa ficaram entre 0,77 e 0,91, os de Spearman-Brown e Guttman entre 0,75-0,85, considerados bastante adequados. Com base nesses resultados, pode-se concluir que as dimensões do instrumento apresentaram uma precisão bastante boa.

## Discussão

O problema de afastamentos por diversos tipos de doenças, absenteísmos e improdutividade vem causando prejuízos de bilhões de dólares na economia mundial, tal como salientado por Judkins (2004), o que justificaria o desenvolvimento de instrumentos que avaliem vulnerabilidade ao estresse no trabalho. Diversas classes de estímulos, como físicos e psicossociais podem exigir do trabalhador respostas adaptativas incompatíveis com sua condição física, padrão cognitivo e/ou repertório comportamental, além da função e cargos ocupados. Se essas dissonâncias não forem sanadas, aumenta-se a probabilidade de afastamentos, descontentamentos e absenteísmo, além de prejuízos psicológicos para o funcionário e equipe e prejuízo econômico para a empresa e o país (Elfering *et al.*, 2005; Gellis, Kim & Hwang, 2004; Von Onciul, 1996).

A cultura organizacional também seria responsável pela saúde mental e qualidade de vida de seus funcionários, evitando assim um colapso no sistema de gerenciamento de pessoal (Peterson & Wilson, 2002). Segundo Witter (2003) e Araújo, Graça e Araújo (2003), a área de estresse e, principalmente a avaliação psicológica de estresse organizacional vem sofrendo modificações importantes que variaram da falta de instrumental adequado ao desenvolvimento de novas pesquisas e ferramentas capazes de avaliarem esse fenômeno, logo, esta apreciação da área justifica o desenvolvimento de instrumentos capazes de avaliar o estresse laboral.

As dimensões encontradas pela análise fatorial, a saber, Clima e Funcionamento Organizacional; Pressão no Trabalho e Infraestrutura e Rotina também parecem expressar o montante de estressores existentes na maioria dos ambientes laborais, o que também torna o instrumento com maior capacidade de discriminar vulnerabilidade ao estresse em diversos segmentos do trabalho. Nesse sentido, do ponto de vista das propriedades psicométricas do EVENT, pode-se concluir que ambos os estudos apresentaram indicativos bastante adequados. A escala apresentou-se de forma multidimensional, corroborando a primeira proposta do modelo de extração por componentes principais e, no segundo modelo, envolvendo a rotação *varimax*, encontrou-se três dimensões bem definidas e com níveis de saturação também satisfatórios, como ocorreu no primeiro estudo.

A precisão também é considerada um indicativo da qualidade do instrumento de avaliação psicológica. Mais especialmente, a teoria que aborda a pontuação verdadeira defende que cada medida possui fundamentalmente dois componentes, quais sejam, a *habilidade verdadeira* e o *erro aleatório*. Em tese, uma quantidade infinita de medidas do mesmo fenômeno, se fosse possível, poderia fornecer a "pontuação verdadeira", eliminando por completo o erro aleatório. Na prática, isso não é possível e em razão disso, a investigação da precisão deve estar presente. Nesse sentido, o foco de interesse deve ser a variação das pontuações ou sua estabilidade.

Uma precisão é alta quando o erro de medida é pequeno. Tomando como referência as concepções de erro *aleatório* e erro metódico ou *sistemático*, cabe destacar que o primeiro é causado por fatores circunstanciais, tais como o cansaço e a falta de motivação para a tarefa. O

*erro sistemático*, por sua vez, refere-se a fatores que produzam distúrbios como, dentre eles, música alta e buzina (Guilford & Fruchter, 1978).

Os estudos de fidedignidade do presente estudo foram feitos com base nos procedimentos relacionados à precisão por consistência interna, cuja estimativa informa quão bem os itens refletem o mesmo construto ou fornecem resultados similares. Em outros termos, a precisão por consistência interna avalia a uniformidade do instrumento por meio de um estudo da relação entre seus itens. Dentre as formas para estudar a consistência interna escolheu-se o coeficiente alfa de *Cronbach* e a correlação entre duas metades, sob a perspectiva da Teoria Clássica dos Testes. Os resultados do atual estudo também demonstraram índices que variaram de bons a excelentes (Prieto & Muniz, 2006).

Em suma, espera-se que esta escala possa oferecer uma boa opção de avaliação de vulnerabilidade de estresse em funcionários dos mais diversos setores, já que tal avaliação pode fornecer um diagnóstico do quanto os empregados podem estar dando sinais de inadaptação ao ambiente laboral. A aplicação da escala também pode diagnosticar como determinados setores de atuação, cargos ou mesmo equipes, dentro de uma empresa estão respondendo às diversas variáveis capazes de provocar reações psicológicas e físicas indesejáveis, já que, atualmente um dos focos estratégicos das grandes empresas está na geração de qualidade de vida aos funcionários.

## Referências

- Araújo, T. M., Graça, C. C. & Araújo, E. (2003). Estresse ocupacional e saúde: Contribuições do Modelo Demanda-Controle. *Ciência e Saúde Coletiva*, 8 (4), 991-1003.
- Carlson, N. R. (1995). *Foundations of physiological psychology (3rd ed.)*. Boston: Allyn and Bacon.
- Dewe, P. & Trenberth, L. (2004). Work stress and coping: drawing together research and practice. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32 (2), 143-156.
- Elfering, A., Grebner, S., Semmer, N. K., Kaiser-Freiburghaus, D., Lauper-Del Ponte, S. & Witschi, I. (2005). Chronic job stressors and job control: Effects on event-related coping success and well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 237-252.
- Farber, S. L. (1982). Genetic Diversity and differing reactions to stress. In L. Goldberger & S. Breznitz. (Eds.), *Handbook of Stress. Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 123-133). London: Collier Macmillan Publishers.
- Gellis, Z. D., Kim, J. & Hwang, S. C. (2004). New York State case manager survey: Urban and rural differences in job activities, job stress, and job satisfaction. *The Journal of Behavioral Health Services & Research*, 31 (4), 430- 440.
- Goldberger, L. & Breznitz, S. (1982). Stress Research at a Crossroads. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress. Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 1-6). London: Collier Macmillan Publishers.

- Grunfeld, E., Zitzelsberger, L., Coristine, M., Whelan, T. J., Aspeland, F. & Evans, W. K. (2005). Job stress and job satisfaction of cancer care workers. *Psycho-oncology*, 14, 61-69.
- Guilford, J. P & Fruchter, B. (1978). *Fundamental statistic in psychology and Education*. New York: McGraw-Hill.
- Hamilton, V. (1982). Cognition and Stress: An Information Processing Model. In L. Goldberger, & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress. Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 105-120). London: Collier Macmillan Publishers.
- Janis, I. L. (1982). Decisionmaking under Stress. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress. Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 69-87). London: Collier Macmillan Publishers.
- Judkins, S. (2004). Stress among nurse managers: can anything help? *Nurse research*, 12 (2), 58-70.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological Stress and the coping process*. New York, NY: MacGraw-Hill.
- Lewig, K. A. & Dollard, M. F. (2001). Social Construction of work stress: Australian newsprint media portrayal of stress at work. *Work & Stress*, 15(2), 179-190.
- Mandler, G. (1982). Stress and Thought Processes. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress. Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 88-104). London: Collier Macmillan Publishers.
- Mills, F. J. (1985). The endocrinology of stress. *Space Environment Medicine*, 56(7), 642-650.
- Peterson, M. & Wilson, J. F. (2002). The Culture-Work-Health Model and Work Stress. *American Journal of Health Behavior*, 26 (1), 16-24.
- Sackeim, H. A. & Weber, S. L. (1982). Functional Brain Asymmetry in the regulation of emotion: implications for bodily Manifestations of Stress. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress. Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 183-199). London: Collier Macmillan Publishers.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York-NY: MacGraw-Hill.
- Selye, H. (1982). History and Present Status of the Stress Concept. In L. Goldberger & S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress. Theoretical and Clinical Aspects* (pp. 7-17). London: Collier Macmillan Publishers.
- Sisto, F. F. Baptista, M. N., Noronha, A. P. & Santos, A. A. A. (2007). Escala de Vulnerabilidade ao Estresse no Trabalho (Manual). São Paulo: Vetor Editora.
- Souza, F. G., Baptista, M. N. & Xidieh, G. F. (2001). Burnout: definição e características. *Infanto*, 9 (3), 100-102.
- Von Onciul, J. (1996). ABC of Work Related Disorders: Stress at work. *British Medical Journal*, 313 (7059), 745-748.
- Westman, M. & Etzoin, D. (2001). The impact of vacation and job stress on burnout and absenteeism. *Psychology and Health*, 16, 595-606.
- Witter, G. P. (2003). Professor-estresse: análise de produção científica. *Psicologia Escolar e Educacional*, 7(1), 1-17.
-

## **Apoio social, saúde e trabalho: uma breve revisão**

**Ilva Santana Santos Fonseca**

**Samara Bruno Moura**

*Universidade Estadual de Feira de Santana (Brasil)*

### **Resumo**

As relações interpessoais revelam que uma pessoa pode influenciar atitudes e comportamentos de outras. Estas relações em que a existência ou disponibilidade das pessoas em confiar, demonstrar preocupação com o outro, valorizar, comunicar-se, ajudar, assistir com os recursos disponíveis, resume o que seja apoio social. Este estudo buscou levantar as influências do apoio social no ambiente laboral sobre a saúde do trabalhador e como pode interferir em seu comportamento profissional. Tratou-se de um estudo de revisão bibliográfica que se utilizou fontes secundárias de publicações em bases de dados de saúde. Para a pesquisa os unitermos usados foram saúde, apoio social, suporte social, trabalho, relações interpessoais. Verificou-se que quando há apoio social suficiente ocorre uma certa “absorção” de parte dos efeitos adversos do ambiente o que, conseqüentemente, pode vir a minimizar o desencadeamento de patologias, e conseqüentemente favorecer um bom desempenho das tarefas laborais por parte dos trabalhadores.

Palavras-chave: relações interpessoais, apoio social, saúde do trabalhador

### **Abstract**

The interpersonal relationships show that a person can influence attitudes and behaviors of others. These relations in which the existence or availability of people in trust, show concern for the other, enhance, to communicate, help, assist with the resources available, summarizes what is social support. This study sought to raise the influences of social support in the work environment on the health of the worker and how it can interfere with their professional behaviour. It was a study of literature review that was used secondary sources of publications in databases of health. To search the key-words used were health, social support, social support, work, interpersonal relations. It was found that when there is sufficient social support there is some "absorption" part of the adverse effects of the environment which, therefore, might minimize the release of diseases, and thus foster a good working performance of tasks by workers.

Key-words: interpersonal relations, social support, occupational health

### **Resumen**

Las relaciones interpersonales ponen de manifiesto que una persona puede influir en las actitudes y comportamientos de los demás. Estas relaciones en las que la existencia o disponibilidad de personas en la confianza, muestran preocupación por el otro, mejorar, de comunicar, ayudar,



ayudar con los recursos disponibles, resume lo que es el apoyo social. La investigación se centró en estudiar la influencia del apoyo social sobre la salud del trabajador. Sino un estudio de revisión de la literatura que se utilizó fuentes de las publicaciones en las bases de datos de salud. El término utilizado fueron la salud, apoyo social, apoyo social, el trabajo, las relaciones interpersonales. Se encontró que cuando hay suficiente apoyo social hay algunos "absorción" parte de los efectos adversos del medio ambiente que, por lo tanto, podría minimizar la liberación de enfermedades y, por tanto, fomentar un buen rendimiento laboral de las tareas de los trabajadores.

Palabras clave: relaciones interpersonales, apoyo social, trabajador de salud

## Introdução

O ser humano se constitui a partir da estruturação de sua relação com o outro. Viver com o outro na delimitação de si e do mundo externo (firmado por um outro) estrutura a essência do estabelecimento dos vínculos na construção dos relacionamentos entre as pessoas.

A inter-relação social, a vida em sociedade, permite a criação de apoio social nos diferentes ambientes onde o ser humano se encontra, e este apoio acaba produzindo benefícios tanto para quem apóia quanto para quem recebe o apoio.

As relações interpessoais são vínculos de importância significativa para os seres humanos, elas revelam que uma pessoa pode influenciar atitudes e comportamentos de outras. Nos últimos anos, alguns pesquisadores têm estudado como relações entre as pessoas contribuem para a vida de cada indivíduo, seja na área comportamental, nas áreas da saúde física ou na saúde mental (BEEHR et al., 2004; BROUGH, PEARS, 2004).

No ambiente de trabalho também se estabelecem vínculos, possibilitando situações de convivência e possibilidades de apoio social. O apoio organizacional dependerá de como os empregados percebem as expectativas e crenças sobre a retribuição e reconhecimento dado pela empresa ao seu trabalho. Esta percepção é influenciada pela frequência, intensidade e sinceridade das relações de elogio e aprovação, pelos aspectos ligados à remuneração, vínculos de trabalho e às políticas organizacionais (BROUGH; PEARS, 2004).

Expectativas não atingidas com relação ao reconhecimento do trabalho e outros aspectos laborais ligados ao apoio social podem contribuir para a geração de doenças, partindo da premissa que este apoio exerce efeitos sobre o sistema imunológico, diminuindo a capacidade dos indivíduos de contornarem situações como o estresse (BARRIOS, 1999).

Christophe Dejours, médico francês, nas décadas de 70 e 80, começou a realizar estudos sobre a psicodinâmica do trabalho e mostrou como as relações interpessoais interferem na motivação em exercer a atividade laboral e também na saúde do trabalhador. Para Dejours, a ideia principal é que o indivíduo está sempre buscando a melhor forma de trabalhar através do reconhecimento e da realização de si próprio, o que pode transformar o sofrimento em prazer (DEJOURS, 1992).

Este estudo buscou levantar as influências do apoio social no ambiente laboral sobre a saúde do trabalhador e como pode interferir em seu comportamento profissional.

A escolha desta temática se deveu por se observa atualmente ainda um número restrito de pesquisas que relacionem apoio social, trabalho e saúde. Além disso, por assunto apresentar relevância social, já contém subsídios que respaldam modificações no contexto de trabalho nos diferentes ambientes ocupacionais podendo contribuir na melhoria das condições intersubjetivas de trabalho, pois, partindo-se do conceito de saúde da Organização Mundial de Saúde, as condições sociais culminam em maneiras particulares de lidar com os problemas de saúde (Santos & Escoda, 2004).

### **Metodologia**

Tratou-se de um estudo de revisão bibliográfica que se utilizou de fontes secundárias de publicações em bases de dados de saúde nos anos de 2007 e 2008, usando-se artigos nas áreas de saúde e psicologia, do período compreendido entre 1999 e 2007, além de livros que tratassem das temáticas trabalho, saúde e relações interpessoais

Para a pesquisa os unitermos usados foram saúde, saúde do trabalhador, apoio social, suporte social, trabalho, relações interpessoais. Os textos foram ordenados, classificados e categorizados buscando-se conceituar apoio social e verificar a relação deste com a saúde do trabalhador.

### **Resultados e discussão**

#### **Definição de apoio social**

Avaliar as relações entre os seres humanos implica analisar um conjunto de fatores que envolvem a família, os laços afetivos, os comportamentos, as emoções e o ambiente social onde os indivíduos estão inseridos. Estas relações interpessoais em que a existência ou disponibilidade das pessoas em confiar, demonstrar preocupação com o outro, valorizar, comunicar-se, ajudar, assistir com os recursos disponíveis, resume o que seja apoio social ou suporte social. Diversos autores buscaram definir apoio social baseando-se em fatores inter-relacionados que incluem relações íntimas e as sociais.

Alguns autores referem-se ao apoio social como uma ação vigorosa que envolve as relações entre as pessoas. Para eles apoio social é qualquer energia recebida de um indivíduo ou grupo, fazendo com que o receptor desta siga em direção ao seu desejo (Pietrukowicz, 2001).

O apoio social também é visto como qualquer atividade que permita o compartilhamento de emoções e sentimentos com familiares, amigos ou grupos, e que ofereçam um apoio afetivo, emocional.

“ter apoio social é sentir-se cuidado, amado, querido e estimado, o que favorece a auto-estima de cada um, gerando uma rede social de situações, sentimentos e comportamentos bilaterais” (Barrios, 1999).

Outro conceito relacionado aos laços sociais é o de Rede Social e alguns autores afirmam que existem diferenças entre este e a definição de apoio social, pois o construto rede social seria mais subjetivo e o construto apoio social mais concreto.

“Rede social (*social network*) se destina ao grupo de pessoas com que o indivíduo mantém algum tipo de vínculo já o apoio social (*social support*) diz respeito aos recursos disponibilizados por outras pessoas em situações de necessidades, medidos através da percepção individual” (Sherbourne & Stewart, 1991; Bowling, 1997).

### **Apoio social e saúde**

O apoio social também se associa aos aspectos das relações sociais que conferem um efeito sobre a saúde física e a saúde psicológica do indivíduo. Para Martinez (2002), estes aspectos não correspondem tanto às necessidades materiais dos indivíduos, mas, sobretudo às mais subjetivas, particularmente no que refere à intensidade, confidencialidade, reciprocidade e interação.

A presença de apoio social tem sido associada aos níveis de saúde, pois elevado grau de apoio funciona como um agente de proteção frente aos riscos de doenças induzidas, por exemplo, pelo estresse. Estudos revelam que o apoio social exerce um tipo de efeito moderador destes agravos contribuindo assim na qualidade e predisposição à saúde. (Cohen, Wills, 1985; Cohen, Syme, 1995; Pietrukowicz, 2001; Martinez, 2002).

Esta ação do apoio sobre o estresse pode ser explicada através de duas hipóteses. A primeira diz que o apoio minimizaria os níveis de estresse (*buffering hypothesis*) e a segunda relata que os relacionamentos provedores de apoio promovem bem-estar mesmo na ausência de estresse (*positive effects hypothesis*) (Cohen e Syme, 1995; Sherman, 2003).

Sentir-se amado e amparado por amigos está associado a baixos níveis de ansiedade, depressão e doenças somáticas, proporcionando uma melhor adaptação aos efeitos dos eventos vitais estressantes, o que possibilita que estes tenham menores conseqüências negativas sobre o organismo (Costa, Ludermir, 2005).

Assim, o apoio social baixo afeta diretamente o sistema de defesa do corpo, relacionando-se ao processo saúde-doença e aumentando a suscetibilidade para enfermidades (Chaves & Fonseca, 2006; Chor, Griep, Lopes & Faerstein, 2000)

## **Apoio social e trabalho**

Além dos tipos de apoio social provenientes de familiares e amigos, o apoio advindo das relações de trabalho também tem forte influência na vida do indivíduo, já que boa parte do tempo deste é gasto no ambiente ocupacional.

As convicções e as expectativas da pessoa sobre a retribuição e o reconhecimento da organização pelo seu trabalho estão diretamente relacionadas ao suporte ocupacional e fortalece ou enfraquece as crenças globais criadas pelo empregado sobre a extensão com que a organização valoriza as suas contribuições e cuida do seu bem-estar. A percepção de apoio organizacional é influenciada pelas expressões de elogio e aprovação e, também, pela participação que o funcionário tem sobre as políticas da organização (Morrison, 2004).

Os trabalhadores entram na empresa com certas expectativas sobre o que eles poderão fazer profissionalmente e sobre o que a organização poderá lhes recompensar. Porém, em muitas situações, essas expectativas, na realidade se tornam o oposto daquilo que eles idealizaram e os resultados discrepantes dessa comparação da verdade do dia-a-dia de trabalho com os planos criados podem influenciar o comportamento das pessoas no trabalho

O valor atribuído pelos trabalhadores ao apoio no trabalho vem da atribuição de características humanas dadas à organização, pois os funcionários muitas vezes enxergam as ações dos agentes da empresa como da própria instituição (Diener, 2000; Morrison, 2004).

A concepção que o empregado construiu, personificando a organização, pode levar o mesmo a frustrações que refletirão diretamente em sua saúde psíquica, e conseqüentemente, poderá desencadear processos somáticos, como tem mostrado alguns estudos que relacionaram os níveis de apoio social provenientes dos colegas e da chefia, com a saúde do trabalhador.

Um dos primeiros estudos que relacionou apoio social e saúde do trabalhador foi feito com funcionários suecos, e se verificou que aqueles sob baixo apoio social no local de trabalho tiveram efeito negativo sobre a saúde cardiovascular (Jonhson & Hall, 1988)

A escassez de apoio organizacional também mostrou, em outra pesquisa, que mulheres grávidas sob elevada carga horária de trabalho e baixo apoio social no ambiente ocupacional, estavam sob risco elevado de aborto espontâneo (Fenster e eol 1995).

Outros dois estudos realizados por Tamayo e Trócolli (2002) e AbuAlRub (2004) corroboraram a influência negativa do baixo apoio sobre a saúde do trabalhador. Tamayo e Trócolli mostraram que o apoio reduzido onde existem poucas participação, colaboração e valorização do trabalho dos subordinados por parte dos supervisores, podem aumentar a exaustão emocional dos trabalhadores, já AbuAlRub, em seu estudo realizado com enfermeiras norte-americanas, revelou como o baixo apoio social no trabalho diminui a qualidade do cuidado prestado ao paciente, além de possibilitar aumento no nível de estresse nestas enfermeiras profissionais de saúde.

## Considerações finais

Ao se fazer o levantamento bibliográfico nas bases de dados de saúde brasileiras, verificou-se que no Brasil ainda há poucas publicações sobre o apoio social, já que a maior parte dos artigos encontrados é estrangeira, sobretudo dos Estados Unidos. Faz-se necessário o crescimento da pesquisa nessa área, a fim de se compreender a relação entre apoio social, saúde e trabalho, já que as diferenças entre as culturas, sociedade e economia podem interferir neste processo.

Percebeu-se que o conceito de apoio social ainda não está muito claro, pois ainda não há uma definição operacional de apoio social estabelecida. Uma conceituação clara favorecia a sua aplicabilidade nas pesquisas.

Este estudo também revelou que o apoio social exerce uma influência significativa sobre a saúde do trabalhador. As relações interpessoais, com sua essência subjetiva, mesmo apresentando características complexas, pois requer a interferência de uma pessoa, diretamente ou não, sobre a vida da outra é de importância vital para o ser humano.

Observou-se que quando há apoio social suficiente ocorre uma certa “absorção” de parte dos efeitos adversos do ambiente o que, conseqüentemente, pode vir a minimizar o desencadeamento de patologias, e conseqüentemente favorecer um bom desempenho das tarefas laborais por parte dos trabalhadores.

Pesquisas futuras devem ser direcionadas ao entendimento do apoio social e sua interferência sobre a saúde, a fim de ajudar a orientar as áreas de intervenção a serem implantadas e que ofereçam condições para obtenção de uma saúde de qualidade por parte dos trabalhadores.

## Referências

- Barrios, P. C. (1999). Eventos estresantes y beneficios secundarios de la enfermedad. Em: II Curso Nacional Teorico Practico de Aplicacion Clinica y social de la Psiconeuroinmunologia. (pp. 105 – 113). Caracas: Universidad Central de Venezuela.
- Beehr, T.A., Nair, V.N., Gudanowski, D.M. & Such, M. (2004). Perceptions of reasons for promotion of self and others. *Human Relations*, 57, 413 - 438.2004. Retirado em 20/05/2007, no World Wide Web: <http://hum.sagepub.com/cgi/content/abstract/57/4/413>
- Bowling, A. (1997). Measuring social networks and social support. In: *Measuring Health: A Review of Quality of Life Measurements* (pp. 91-109). Retirado em 05/07/2007, no World Wide Web:< <http://www.csrc.lse.ac.uk/research/theses/dabrowska.pdf>>.
- Brough, P. & Pears, J. (2004). Evaluating the influence of the type of social support on job satisfaction and work related psychological well-being. *International Journal of Organisational Behaviour*, 8, 472-485.
- Chaves, S. S. S., Fonseca, P. N. (2006). Trabalho docente: Que aspectos sociodemográficos e ocupacionais predizem o bem-estar subjetivo? *Rev. Psico*, Porto Alegre, PUCRS, 37, 75 – 81. Retirado em 11/06/2008, no: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/viewFile/1414/1113>
- Chor D, Griep Rh, Lopes Cs, Faerstein E. (2001). Medidas de rede e apoio social no Estudo Pró-Saúde: pré-testes e estudo piloto. *Cad Saúde Pública* , 17, 887-896. Retirado em 26/06/2007, no World Wide Web: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2001000400022&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2001000400022&script=sci_arttext)>.

Cohen, S., Syme, S. L. (1985). Social Support and Health. Orlando, Flórida: Academic Press. Retirado em 07/07/2008, no World Wide Web: <http://www.personalityresearch.org/papers/clark.html>

Cohen, S., Wills, T. A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin, 98,310-357. Retirado em 21/07/2008, no: <http://www.garfield.library.upenn.edu/classics1992/A1992JB16300001.pdf>

Costa, A.G. E Ludermir, A.B. (2005). Transtornos mentais comuns e apoio social: estudo em comunidade rural da Zona da Mata de Pernambuco, Brasil. Cad. Saúde Públ.,21, 73- 79. Retirado em 15/07/2008, no World Wide Web: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v21n1/09.pdf>

Dejours. C. (1992). A loucura no trabalho: estudo de trabalho. (5a ed.). São Paulo: Cortez, 1992.

Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. American Psychologist, 55, 34-43. Retirado em 13/06/2007, no: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11392863>

Griep, R.H., Chor, D., Faerstein, E., Werneck, G.L., Lopes, C. S. (2005). Validade de constructo de escala de apoio social do Medical Outcomes Study adaptada para o português no estudo Pró – Saúde. Cad Saúde Publica, 3, 703 -714. Retirado em 04/04/2007, no: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v21n3/04.pdf>.

Martinez, M. C. (2002). As relações entre a satisfação com aspectos psicossociais no trabalho e a saúde do trabalhador. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo. Retirado em 14/06/2008, no World Wide Web: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-07112006-210400/>

Morrison, R. (2004). Informal relationships in the workplace: Associations with job satisfaction, organisational commitment and turnover intentions. New Zealand Journal of Psychology, 3, 114-128. Retirado em 04/04/2007, no World Wide Web: [http://findarticles.com/p/articles/mi\\_qa3848/is\\_200411/ai\\_n9467749](http://findarticles.com/p/articles/mi_qa3848/is_200411/ai_n9467749)

Pietrukowicz, M.C.L.C. (2001). Apoio social e religião: uma forma de enfrentamento dos problemas de saúde. Dissertação de mestrado. Fundação Oswaldo Cruz, Escola Nacional de Saúde Pública. Retirado em 25/05/2007, no: [http://portalteses.cict.fiocruz.br/tranf.php?lng=pt&script=thes\\_thesislist&id=FIOCRUZENSF](http://portalteses.cict.fiocruz.br/tranf.php?lng=pt&script=thes_thesislist&id=FIOCRUZENSF).

Santos E. M., Escoda, M. S.Q. (2004). Vigilância sanitária: um histórico e um lócus. In: Separata de Monografia, Curso de Especialização em Gerencia de Serviços Básicos de Saúde. 2004. Retirado em 20/05/2008, no: <http://www.ufrnet.br/~scorpius/302-Vigilancia%20Sanitaria%20Historico.htm>

Sherman AM. (2003). Social relations and depressive symptoms in older adults with knee osteoarthritis. Soc Sci Med; 56:247-57. Retirado em 15/07/2008, no: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12473311>

Graduanda em Enfermagem da Universidade Estadual de Feira de Santana, e-mail: [ilva\\_ss@hotmail.com](mailto:ilva_ss@hotmail.com).  
Endereço: Rua Rio Amazonas, 139, Capuchinhos, Feira de Santana/BA, tel: (75) 91912516.

Graduanda em Enfermagem da Universidade Estadual de Feira de Santana, e-mail: [samaydoo@yahoo.com.br](mailto:samaydoo@yahoo.com.br)

---