

LA VIVENCIA DEL TRABAJADOR Y LA ORGANIZACION DEL TRABAJO EN UN AMBIENTE DE ALTA TECNOLOGIA

Rosaura de Menezes Selles Ribeiro,
Antonio Paschoal Rodolpho Agatti,
Janice Rechulski

Resumen

Este estudio busca comprender el modo subjetivo como el trabajador busca relacionarse con su trabajo. El público objetivo estuvo conformado por operadores de máquinas de tecnología avanzada. Se investigó acerca de lo que ocurre con la persona, en el ámbito emocional, cuando es expuesta a fenómenos psicológicos dependientes de causas que tienen origen en el ambiente de trabajo. Se describió una manera de apreciar cómo el individuo normal siente que la organización del trabajo lo afecta, a través de una relación intersubjetiva entre trabajadores e investigadores, basada en encuentros colectivos. El objetivo del estudio fue conocer la vivencia de los trabajadores afectados por la sofisticación tecnológica. Para el efecto se desarrolló un modelo de análisis psicológico, que resultó de estudios que adaptaron la metodología de Dejours (Dejours, 1988) a la realidad brasileña, sobre psicopatología del trabajo. Como resultado de interés se observó que la organización del trabajo es mucho más nociva para el trabajador que las condiciones impuestas por la alta tecnología.

Summary

The present study attempts to understand the worker's subjective way of relating himself to his work. The target people are operators of high technology machines. What happens to these people, emotionally, when they are exposed to psychological phenomena due to causes originating in their working environment is investigated. A way of understanding how the normal individual feels that his work organization affects him is described through an intersubjective relationship between workers and researchers, apprehended in group meetings. The target is to come to know the experience of life of workers who are surrounded by high technology. In order to do this, the application of a pattern of psychological analysis, result of some studies which provided for the adaptation of Dejours' methodology, of the psychopathology of the work to the Brazilian reality has been obtained and is presented here. As an interesting result we notice that the work organization is much more harmful to the worker than the peculiarity imposed by high technology.

Este estudio está basado en la tesis de doctorado de Rosaura de Menezes.
Traducción del portugués: Fernando Toro Alvarez.

INTRODUCCION

La relación de los trabajadores con el trabajo es un asunto de interés multidisciplinario, en la medida en que acerca las preocupaciones de estudiosos de varias áreas, por ejemplo, administración, ingeniería de producción, medicina del trabajo, arquitectura, ergonomía y psicología. Se observa, en particular que, aunque es difícil para cualquiera mantenerse neutro frente a la tecnología, a la automatización y al computador, existe una preocupación especial en relación con quien trabaja en esos ambientes. Individuos que conviven con esas condiciones de la modernidad estarían expuestos a una gama de problemas poco conocidos aún.

En este contexto de consideraciones se originó el presente estudio, que trata de entender el modo subjetivo como el trabajador se relaciona con su trabajo, cómo sufre sus imposiciones sin llegar a desajustarse gravemente. Son consideradas las vivencias de trabajadores considerados mentalmente sanos, los que no siempre son incluidos en los estudios de psicopatología aplicada a las organizaciones. Más específicamente, el estudio se desarrolla mirando hacia la vivencia del trabajador en relación con la organización de su trabajo, en un ambiente de tecnología computacional sofisticada, partiendo de adaptaciones hechas a la metodología de psicopatología del trabajo, propuesta por Dejours (Dejours, 1988).

OBJETIVO

En la presente investigación se buscó comprender las relaciones emocionales de los sujetos frente a las condiciones psicológicas impuestas por el ambiente de trabajo. Más precisamente, se buscó comprender la vivencia del trabajador en relación

con la organización del trabajo en ambientes de alta tecnología.

METODOLOGIA

Una Metodología de la Psicopatología del Trabajo Consideraciones Generales

La psicopatología del trabajo se pregunta esencialmente con respecto al impacto de la realidad exterior sobre el individuo. Se interesa por la dimensión del sufrimiento en el trabajo, sufrimiento que sin embargo no conduce al individuo a la locura o a la dolencia (Dejours, 1989).

Dessors (1991) afirma que la psicopatología está basada en la idea de que el trabajo es una especie de palco de teatro donde el individuo alcanza el reconocimiento de su utilidad en relación con la comunidad. Si el trabajo no satisface ese papel de teatro, puede haber sufrimiento; si el papel es ejecutado adecuadamente, el individuo tiene una imagen gratificante de sí mismo, una imagen de persona útil. Estos son asuntos que configuran la identidad social que el individuo tiene de sí mismo.

Los puntos fundamentales de la metodología de la psicopatología del trabajo son los siguientes (Dejours, 1988):

1) Debe existir una solicitud de investigación por parte de los trabajadores que serán estudiados y nunca por parte de alguien que no haga parte del grupo, pues es necesario garantizar el compromiso de los participantes en el proceso.

2) La vivencia de los trabajadores en el trabajo y el sufrimiento y/o placer en el trabajo deben ser captados en entrevistas colectivas realizadas en el propio ambiente de trabajo y no a través de relatos de individuos tomados aisladamente. Esto permite

que los trabajadores, en conjunto, reconstituyan la lógica de su trabajo, analizándolo, bajo la coordinación de los investigadores.

3) La validación del trabajo ocurre de dos formas: una, de manera continua durante el proceso de las entrevistas colectivas y otra al final, cuando se presenta a los trabajadores una síntesis elaborada por los investigadores, para que sean hechos los cambios y los ajustes finales. En esta síntesis de los resultados se hacen observaciones e interpretaciones claramente dirigidas a encontrar las relaciones entre los datos y la organización del trabajo.

En el presente estudio, el total de trabajadores investigados estaba distribuido en cuatro turnos de trabajo y fue necesario hacer adaptaciones al modelo de la psicopatología del trabajo. A través de las pautas metodológicas descritas en el procedimiento esperan los investigadores haber abordado satisfactoriamente los problemas encontrados en la situación concreta en la que se trabajó.

Sujetos

Participaron en la investigación 17 sujetos, de los cuales 13 eran hombres y 4 mujeres. Esta muestra fue escogida a partir de un total de 60 funcionarios, distribuidos en 4 turnos, que trabajaban en el sector de operación de los computadores de un centro de procesamiento de datos de los más avanzados del país. La siguiente fue la distribución por turnos: mañana 3, tarde 4, noche 5, madrugada 5. Los grupos investigados estuvieron constituidos por las personas que espontáneamente se ofrecieron para participar en la investigación, pues el criterio de compromiso voluntario es de suma importancia en esta metodología.

El procedimiento adoptado se encuadra en la teoría estadística dentro del concepto de muestreo no probabilístico o muestreo intencional, que aquí cuenta con la restricción que la participación voluntaria impone al muestreo probabilístico (Costa Neto, 1977).

Procedimiento

El trabajo se realizó de acuerdo con las siguientes etapas:

a) Preplaneación de la investigación. Se elaboró un plan inicial en el que se formularon hipótesis sobre el comportamiento de los individuos afectado por determinados factores de trabajo. Los primeros contactos con la institución, mediante visitas técnicas con los directivos y con algunos trabajadores se efectuaron con el propósito de obtener permiso e ir promoviendo la sensibilización y el compromiso con la investigación propiamente dicha y también para elaborar una representación en imágenes de las condiciones ambientales de las vivencias.

b) Investigación propiamente dicha. El principal instrumento de este estudio son las entrevistas colectivas, realizadas en dos etapas, por dos entrevistadoras, dentro del ambiente de trabajo. Las entrevistas tuvieron una duración media de dos horas y fueron grabadas. Todos los sujetos estuvieron de acuerdo con las informaciones dadas por las entrevistadoras acerca de que no se tratarían asuntos individuales y de que tampoco se buscaba promover cualquier tipo de cambio en la institución.

Esta etapa de las entrevistas colectivas se realizó durante tres meses, durante los cuales se efectuaron ocho entrevistas colectivas, dos en cada uno de los cuatro turnos. Las cuatro primeras para la recolección

de material. Las cuatro siguientes para la presentación y discusión final del conocimiento elaborado a partir de los encuentros colectivos. De esta forma se trató de convalidar el material obtenido y su interpretación. Sin embargo, en esta última fase sólo participaron 11 personas.

RESULTADOS Y DISCUSION

Las peculiaridades de esta metodología exigen que los resultados y la discusión se presenten en la misma sección, bajo pena de perder lo esencial, es decir, el conocimiento de las vivencias a partir de la intersubjeti-

vidad entre investigadores y trabajadores. Se elaboraron cuatro informes referentes, respectivamente, a los turnos de la mañana, tarde, noche y madrugada. Para facilitar la comprensión del material fue necesaria la organización sistemática de la información según los temas abordados de acuerdo con criterios subjetivamente definidos por los entrevistadores en la relación vivida con los trabajadores en las entrevistas colectivas.

Fue preciso elaborar una matriz que denominamos "Matriz de Manifestación de Sentimientos" (ver tabla Nº 1). Esta permite hacer una análisis simul-

SENTIMIENTOS	TURNOS *			
	I	II	III	IV
1. El trabajo consiste en pequeña variación de actividades.	X	X	X	X
2. Trabajo prescrito vs. trabajo real.	X			X
3. Monotonía, rutina, robotización.	X	X	X	X
4. Escogencia y permanencia en el trabajo.	X	X	X	X
5. Falta de perspectivas profesionales.	X	X	X	X
6. Falta de reconocimiento profesional.		X	X	X
7. Rescate de planes pasados.	X			
8. Impotencia para cambiar las cosas.	X	X	X	X
9. Falta de unidad operativa.		X	X	X
10. Confianza/desconfianza en relaciones entre operadores.		X	X	X
11. Falta de contactos personales o de comunicación.	X	X	X	X
12. Conocimiento transmitido.	X			
13. Reproducción de las vivencias.		X	X	X
14. Los asuntos de responsabilidad.				X
15. Dependencia de operadores en relación con analistas.	X	X	X	X
16. Contradicciones, inseguridad, miedo, reacciones infantiles.			X	X
17. Exposición de fallas.	X			X
18. Ritmo impuesto por el trabajo en horas extras.	X	X		X
19. Ociosidad y sufrimiento.		X		X
20. Capacidad para soportar el trabajo.			X	
21. Desestímulo.		X		X
22. Frustración.				X
23. Humillación.				X
24. Problemas de escala y servicio.	X			
25. Relación con ciertos clientes.	X			
26. Trabajo con gente vs. trabajo con máquinas.	X			
27. Disposición física de los equipos.	X			
28. Consideraciones sobre la permanencia.	X	X		

* Turno I = mañana, turno II = tarde, turno III = noche, turno IV = madrugada

táneo de los datos de las entrevistas desarrolladas en todos los turnos. Como puede apreciarse, están allí referidos 28 temas diferentes que definen las líneas horizontales de la matriz. En las columnas se observan los turnos de trabajo. Esto permite visualizar la aparición de cada tema en cada turno.

Teniendo en cuenta que algunos temas tratan asuntos muy relacionados entre sí, generando superposiciones, el material de esta matriz se reagrupó en 19 categorías, mutuamente exclusivas, como puede apreciarse en la "Matriz de Vivencias" (Tabla N° 2).

VIVENCIAS	TURNOS *			
	I	II	III	IV
1. El trabajo consiste en pequeñas variaciones de actividad.	X	X	X	X
2. Monotonía, rutina, robotización.	X	X	X	X
3. Motivos de permanencia en el empleo.	X	X	X	X
4. Falta de perspectivas profesionales.	X	X	X	X
5. Espera de cambios.		X	X	X
6. Falta de contactos personales o de comunicación.	X	X	X	X
7. Dependencia - trabajo prescrito vs. trabajo real.	X	X	X	X
8. Reproducción de los comportamientos vivenciados.	X	X	X	X
9. Ritmo impuesto por el trabajo en horas extras.	X	X		X
10. Consideraciones sobre la permanencia.	X	X	X	
11. Exposición de fallas.	X			X
12. Ociosidad y sufrimiento.		X		X
13. Desestimulo.		X		X
14. Frustración.				X
15. Humillación.				X
16. Servicio y contingente de personal.	X			X
17. Relación con ciertos clientes.	X			X
18. Trabajo con gente vs. trabajo con máquinas.	X			
19. Disposición física de los equipos.				

* Turno I = mañana, turno II = tarde, turno III = noche, turno IV = madrugada

Del examen de la Tabla N° 2 es posible extraer los siguientes resultados:

1) Los grupos de los 4 turnos manifiestan que el trabajo consiste en una pequeña variación de actividades, que es monótono, rutinario y robotizante. Los cuatro hablan de sus motivos de permanencia en el empleo; de la falta de perspectivas profesionales; de la falta de comunicación y contactos personales; de la

dependencia en relación con los analistas que se deriva de una discrepancia entre el trabajo prescrito y el trabajo real; de la reproducción entre colegas de las relaciones vividas con los analistas.

2) Tres de los cuatro grupos manifiestan que están esperando cambios; que hay problemas derivados del ritmo impuesto por el trabajo. Tres de los cuatro hicieron referencia al aprendizaje adquirido en el área.

3) Los siguientes temas preocuparon tan sólo al grupo de la mañana: la relación entre servicio y contingente de personal; las relaciones entre ciertos clientes; trabajo versus trabajo con máquinas; disposición física de los equipos.

4) En otra perspectiva, aparecen algunos puntos que preocuparon por lo menos a uno de los tres grupos pero que no fueron citados por el grupo de la noche. Por ejemplo: ritmo de trabajo durante el tiempo extra de trabajo; exposición de fallas; ociosidad y sufrimiento; desestímulo; frustración; humillación; servicio y contingente de personal; relaciones con ciertos clientes; trabajo con gente versus trabajo con máquinas; disposición física de los equipos. Estos son los principales resultados derivados de la lectura de la "Matriz de Vivencias" (Tabla N° 2).

5) De manera general, el trabajo fue valorado por los operadores como algo bastante importante. Representa el espacio donde desean realizarse y sentirse útiles.

Destacaron los puntos positivos del empleo: salario, estabilidad, incremento del ingreso familiar para aquellos que tenían más de un empleo, posibilidad de estudiar, ambiente agradable entre colegas y en la propia institución.

Las vivencias subjetivamente reportadas por los operadores indicaron dinámicas psicológicas asociadas a la organización del trabajo que permitían varias interpretaciones, incluyendo algunas relacionadas con la permanencia prolongada en un empleo del cual se quejan. Por ejemplo, el exceso de reglas restrictivas lleva a un automatismo exagerado

con poca injerencia de los operadores en los computadores. Los automatismos terminan transfiriéndose a los individuos. Es imposible aumentar el repertorio técnico por que quienes poseen el conocimiento no lo comparten. Por tanto, hay limitaciones en el ejecutar, en el aprender y, por consiguiente, en el pensar. De esta situación resulta una rutina pobre y molesta. Los operadores no pueden crear ni tienen flexibilidad para trabajar ni pueden pensar. Pasan entonces a no querer crear, a no querer pensar, a reprimir la energía psicológica, como forma de defenderse de estas condiciones y como modo de adaptación.

Una lista interminable de reclamos hace que se dé una valorización de las dificultades lo que conlleva a la auto-valoración. En este contexto aparece el riesgo de empobrecimiento del comportamiento libre del individuo, todo lo cual conduce a una reducción del deseo y de la voluntad, al desánimo y al sentimiento de impotencia. Todo este proceso garantiza una cierta homogeneidad institucional que comienza a caracterizarse a través de los que son "iguales", de los que aguantan, de los que hablan de las limitaciones de la identidad, etc., (Geraude, 1991). A esto se agrega lo relacionado con la resistencia al cambio de empleo. En efecto, puede ser penoso pasar por un nuevo proceso de aprendizaje y adaptación. Además no existen muchos empleos motivantes. La frustración derivada de que el empleo real no sea como el empleo imaginado puede ser tan intensa que el individuo no esté dispuesto a pasar de nuevo por esta situación.

Los computadores se imponen, en varios aspectos, en la vida de los

operadores. En este contexto los errores son fácil y rápidamente detectados, la privacidad puede ser invadida y el individuo puede sentirse perseguido. Estos sentimientos son agrados por el hecho de que personas externas a la jerarquía de la operación, en nombre del buen funcionamiento de las máquinas y del mejor rendimiento de los servicios, acaben por demandar, o dar órdenes a los operadores.

Los operadores no se sienten participantes en los destinos de la institución ni en su trabajo. Los sentimientos de abandono, de marginación se extrapolan para todo el contexto del trabajo -"nunca sabemos lo que pasa"- y están siempre en un compás de espera, a la expectativa de que algo ocurra y les sea avisado. La dependencia de los operadores en relación con los responsables de la administración de los computadores es muy marcada y se generaliza a otros ámbitos. Esta dependencia parece configurar un conflicto. Por otra parte, los operadores tienen una mayor independencia para ser y sentirse más útiles, más capaces, más desarrollados, hacer tareas más significativas, tener un nivel más elevado de autoestima de reconocimiento profesional, etc., por otro lado quienes les prescriben el trabajo tienen miedo de que con mayor independencia cometan más errores y, por lo tanto, prefieren tener el control sobre la rutina y sobre las excepciones. Asociados a esta dependencia aparecen la insatisfacción, el desprestigio y la infantilización. Esta última se deriva del hecho de sentirse "tratados como niños".

La falta de información técnica en el día-a-día asociada a falta de un entrenamiento planeado hace que la

convivencia del operador con no-saber sea difícil. Esto es lo que ocurre cuando, por ejemplo, el operador convive con el amenazante o real estigma de la incompetencia, con la inseguridad y con el propio desconocimiento cuando le es exigido el conocimiento acerca de lo prescrito. En particular, algunos operadores se refirieron a que la interacción con ciertos clientes tiene momentos de fuerte tensión por razón de estas realidades.

Completando el escenario, aparecen quejas relativas al conflicto entre el trabajo real y el trabajo prescrito, conflicto derivado de la distancia entre uno y otro. En ese contexto se mencionaron manuales desactualizados, la necesidad de ejecutar tareas no prescritas, tareas que no se tienen que ejecutar, solicitudes ajenas a la prescripción, etc., lo que genera mucha confusión e inseguridad.

Algunos operadores reportaron, también, problemas de distribución poco funcional de equipos en las salas y el conflicto entre demanda del servicio y la capacidad de respuesta del personal.

CONCLUSION

Varias conclusiones pueden sacarse de la siguiente investigación, algunas referentes a los problemas metodológicos y otras al contenido. En opinión de los investigadores, las más relevantes pueden resumirse del siguiente modo:

En lo referente al contenido se supuso que el ambiente naturalmente rápido y difícil, con una responsabilidad grande y dependiente de respuestas ágiles y precisas, fuera el causante de un cuadro determinado de relaciones tensas y de conflictos.

La conclusión, por el contrario, fue diferente. Lo que aflige a las personas no está directamente ligado a la sofisticación tecnológica. Las causas del placer y el sufrimiento no están asociadas ni a la sofisticación ni a la modernidad tecnológica. Proviene del estilo de administración adoptado, que parece haberse impregnado de la tendencia a transferir a las relaciones interpersonales el mismo estilo de relación establecido con las máquinas.

La sofisticación tecnológica impone peculiaridades al trabajo tales como, mayor especialización en niveles jerárquicos superiores, tareas más rutinarias y poco creativas en niveles jerárquicos inferiores, por ejemplo. Con todo, no se debe responsabilizar sin mayores consideraciones, por los eventuales problemas humanos. Muchas veces ella no sirve más que de defensa para que los estilos de administración de personal dejen de ser analizados.

La principal contribución metodológica de esta investigación se refiere a la adaptación de una metodología considerada como poderosa en la atención de solicitudes de grupos bien organizados de trabajadores en relación con asuntos de salud mental, con situaciones de interés de los grupos de trabajadores que no cuentan con una organización sindical fuerte que les permita hacer solicitudes de ese orden.

Este resulta ser un método de examen clínico que puede proveer un diagnóstico para ser utilizado en la prevención y la salud mental. Estudiar al trabajador en el trabajo significa que se pueden identificar hechos penosos, que causan sufrimiento y hasta desequilibrios, o también que permiten el crecimiento personal, proporcionando placer y siendo, por tanto, estructuradores de la vida del individuo.

El modelo fue aplicado a un grupo cuya principal característica consistió en estar expuesto a la convivencia con alta tecnología, trabajando en turnos.

Es importante que la psicopatología del trabajo esté conquistando áreas dentro de la psicología y ampliando el margen de la propia psicología más allá de las fronteras tradicionales. Esta nueva área, funcionando de manera interdisciplinaria, despierta el interés de ingenieros de producción, administradores, ingenieros de seguridad en el trabajo, médicos del trabajo, etc.

Los autores esperan haber contribuido, aunque modestamente, para que se vean las vivencias de las personas en las organizaciones. Sugieren que se desarrollen trabajos preventivos relativos a la salud mental. En consecuencia se pondrán mayores niveles de productividad con la colaboración espontánea del trabajador.